

Politécnico do Porto
Escola Superior de Hotelaria e Turismo

Flávia Isabel Rosas Vieira

Otimização do funcionamento no departamento de lavandaria: Gestão e controlo de custos num Centro Social e Paroquial, nomeadamente, boas práticas e controlo de custos no departamento da lavandaria

Relatório de Estágio
Mestrado em Direção Hoteleira, Hotelaria de Saúde e Bem-estar
Orientação: Dr. Daniel José Gaivoso Vaz Carvalho de Azevedo

Vila do Conde, dezembro de 2018

Politécnico do Porto
Escola Superior de Hotelaria e Turismo

Flávia Isabel Rosas Vieira

Otimização do funcionamento no departamento de lavandaria: Gestão e controlo de custos num Centro Social e Paroquial, nomeadamente, boas práticas e controlo de custos no departamento da lavandaria

Relatório de Estágio
Mestrado em Direção Hoteleira, Hotelaria de Saúde e Bem-estar
Orientação: Dr. Daniel José Gaivoso Vaz Carvalho de Azevedo

Vila do Conde, dezembro de 2018

Flávia Isabel Rosas Vieira

Otimização do funcionamento no departamento de lavandaria: Gestão e controlo de custos num Centro Social e Paroquial, nomeadamente, boas práticas e controlo de custos no departamento da lavandaria

Relatório de Estágio

Mestrado em Direção Hoteleira, Hotelaria de Saúde e Bem-estar

Membros do Júri

Presidente

Prof.(ª) Doutor(a) Susana Sofia Pereira da Silva

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão – Instituto Politécnico do Porto

Dr. Daniel José Gaivoso Vaz Carvalho de Azevedo

Professor Adjunto Convidado – Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Porto - Instituto Politécnico do Porto

Dr. Kevin Paulo Hemworth

Convidado da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Porto – Instituto Politécnico do Porto

Vila do Conde, dezembro de 2018

AGRADECIMENTOS

Ao longo de todo este período, abdiquei de momentos com as pessoas mais importantes da minha vida. Assim, dedico-lhes este trabalho e agradeço-lhes a motivação dada para que terminasse mais uma etapa da minha vida académica.

Agradeço ao Centro Social e Paroquial de S. João da Foz do Sousa pelo acolhimento e abertura de portas para que pudesse trabalhar numa melhoria continua.

Agradeço ao Professor Daniel Azevedo pela sua disponibilidade e partilha de conhecimentos e também ao Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel por me facultar a visita à sua lavandaria.

RESUMO ANALÍTICO

O presente relatório diz respeito ao estágio curricular realizado no âmbito do Mestrado em Direção Hoteleira, Hotelaria de Saúde e Bem-estar. Estágio este que teve lugar no Centro Social e Paroquial de S. João da Foz do Sousa, com a duração 1375 horas.

O objetivo principal deste relatório é, descrever as tarefas realizadas ao longo do estágio, fazer uma análise da situação atual, propor sugestões de melhoria no departamento da lavandaria e realizar um relatório de avaliação do departamento.

De modo a aprofundar o tema, foram feitas pesquisas que se refletem na revisão da literatura e que traduzem a situação atual. Após esta pesquisa foram analisados todos os documentos que se relacionam com a secção, foi feita uma visita a outra lavandaria, foram desenvolvidas ferramentas de trabalho como observação direta e aplicação de questionários de diagnóstico que se traduziram na proposta de melhoria do serviço, no plano de formação e no relatório de avaliação da lavandaria.

Uma vez que a maioria das sugestões de melhoria envolvem investimento por parte do Centro Social, os seus resultados só serão visíveis a médio prazo.

Palavras-chave: Lavandaria; Organização, Procedimentos.

ABSTRACT

This report concerns the curricular traineeship carried out within the scope of the Master's Degree in Hotel Management, Health and Welfare Hospitality. This curricular internship took place in “Centro Social e Paroquial de S. João da Foz do Sousa”, for 1375 hours.

The main goal of this report is to describe the tasks performed during the internship, as well as the skills acquired, making an analysis of the current situation, proposing suggestions of improvement in the laundry department and making a department evaluation report.

In order to examine the subject, researches that are reflected in the literature review, were made by us and that translate the current situation. After this research all the documents related to the department were analyzed, a visit was made to another laundry, work tools such as direct observation and diagnostic questionnaires were developed and demonstrated in the service improvement, the training plan and in the laundry evaluation report.

If the suggestions proposals were accepted the results would only be perceptible in the medium term because it includes some costs.

Keywords: Laundry; Organization; Procedures.

SUMÁRIO

0.	INTRODUÇÃO	11
1.	REVISÃO DA LITERATURA.....	13
1.1.	Terceiro Setor em Portugal.....	13
1.2.	IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social)	14
1.3.	IPSS – o que são?	14
1.4.	Enquadramento legal das IPSS.....	15
1.5.	Para que servem as IPSS?	15
1.6.	Hotelaria vs Hospitalidade	16
1.7.	Lavandaria hoteleira e hospitalar	18
1.8.	Lavandaria hoteleira ou housekeeping.....	19
1.9.	Lavandaria Hospitalar	20
1.10.	A lavandaria - especificidades	21
1.10.1.	Localização e estrutura.....	21
1.10.2.	Normas de lavandarias hospitalares	22
1.10.3.	Equipamentos utilizados	22
1.10.4.	Condições ambientais	23
1.10.5.	Iluminação	23
1.10.6.	Ventilação.....	23
1.10.7.	Gestão por processos	23
1.10.8.	Processo de lavagem e desinfecção das roupas	24
1.10.9.	Atividades do processo de lavagem e desinfecção de roupas.....	25
1.10.10.	Recolha e acondicionamento	25
1.10.11.	Separação e classificação	25
1.10.12.	Pesagem	25
1.10.13.	Lavagem	25
1.10.14.	Centrifugação	25
1.10.15.	Calandragem	26
1.10.16.	Secagem na máquina de secar	26
1.10.17.	Passagem a ferro	26
1.10.18.	Stocagem.....	26
1.10.19.	Distribuição da roupa limpa	26
1.10.20.	Fatores que influenciam a lavagem e desinfecção da roupa.....	27

1.10.21.	Manutenção, Segurança e Higiene no Trabalho	27
1.10.22.	Manutenção	27
1.10.23.	Segurança e higiene do trabalho.....	28
1.10.24.	Pessoal.....	30
2.	A UNIDADE DE ACOLHIMENTO	31
2.1.	A história	31
2.2.	Respostas sociais.....	34
2.2.1.	SAD (Serviço de Apoio Domiciliário)	34
2.2.2.	Centro de dia	34
2.2.3.	ERPI (Estrutura Residencial)	35
2.2.4.	Creche.....	35
2.2.5.	RSI (Rendimento Social de Inserção).....	35
2.2.6.	Cantina Social	36
2.2.7.	A lavandaria do Centro Social	36
3.	DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO	38
3.1.	Plano de Estágio	38
3.2.	Atividades Principais	38
4.	PLANO DE MELHORIA.....	54
5.	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA LAVANDARIA	57
6.	CONCLUSÕES.....	58
7.	BIBLIOGRAFIA	60
8.	ANEXOS	a

Lista de Figuras

Figura 1 - Estrutura do Relatório	12
Figura 2 - Cronograma dos Órgãos Sociais do Centro Social.....	33
Figura 3 - Planta do rés-do-chão do Centro Social	37
Figura 4 - Lavandaria / Máquinas existentes na secção	39
Figura 5 - Lavandaria / Detergentes utilizados.....	40
Figura 6 - Lavandaria / Calandra.....	40
Figura 7 - Lavandaria / Ferro	40
Figura 8 - Lavandaria / Iluminação natural.....	41
Figura 9 - Lavandaria / Processo de separação da roupa.....	42
Figura 10 - Lavandaria / Processo de separação da roupa.....	42
Figura 11 - Lavandaria / Processo de separação da roupa.....	42
Figura 12 - Lavandaria / Roupa a aguardar para calandragem	43
Figura 13 - Lavandaria / Processo de separação e arrumação da roupa lavada.....	43
Figura 14 - Lavandaria / Processo de separação e arrumação da roupa lavada.....	44
Figura 15 - Lavandaria / Desorganização do espaço	45
Figura 16 - Lavandaria / Desorganização do espaço	45
Figura 17 - Lavandaria / Desorganização do espaço	46
Figura 18 - Lavandaria / Carros de transporte	46
Figura 19 - Lavandaria / Carros de transporte	46
Figura 20 - Lavandaria / Procedimentos de serviço	47
Figura 21 - Lavandaria / procedimentos de serviço	47
Figura 22 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Máquinas existentes.....	50
Figura 23 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Calandra.....	50
Figura 24 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Processo de separação da roupa suja	50
Figura 25 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Processo de separação da roupa limpa.....	51
Figura 26 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Esquema de lavagens	51
Figura 27 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Detergentes	52
Figura 28 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Informações.....	52
Figura 29 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/Separação da roupa lavada	53

Lista de tabelas

Tabela 1 - Resposta ao ponto A do questionário	U
Tabela 2 - Inspeção da lavandaria: processamento de roupas	Z

Lista de siglas

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

LNf – Levantamento das Necessidades de Formação

DNF – Diagnóstico da Necessidades de Formação

EPI – Equipamento de Proteção Individual

NA – Não Aplicável

NSI – Não Sei Informar

CSPSJFS – Centro Social e Paroquial de S. João da Foz do Sousa

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

ERPI – Estrutura Residencial de Pessoas Idosas

RSI – Rendimento Social de Inserção

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde, IP

0. INTRODUÇÃO

A elaboração do presente relatório insere-se no âmbito da obtenção de grau Mestre em Direção Hoteleira, Hotelaria de Saúde e Bem-estar, da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Porto, IPP. O mestrado pressupõe uma componente curricular, onde se abordam matérias essenciais à área da Direção Hoteleira e para conclusão do mesmo é necessário realizar uma unidade curricular que compreende três alternativas, dissertação, estágio ou projeto. Dada a preferência por componentes mais práticas a opção foi o estágio.

A escolha do Centro Social e Paroquia de S. João da Foz do Sousa prende-se com o facto da área de mestrado ser Hotelaria de Saúde e Bem-estar e sendo um local com a necessidade de crescer e evoluir.

O relatório foi realizado com base no trabalho de revisão de literatura relacionado com o tema e com base na observação pessoal no local, bem como, na recolha de informação dada pelas colaboradoras através do questionário de diagnóstico efetuado e de documentos fornecidos pela unidade e na visita a outra lavandaria.

O tema incide em identificar oportunidades de melhoria da lavandaria, ou seja, na otimização do funcionamento do departamento da lavandaria, pois a otimização dos custos na lavandaria é uma necessidade do centro.

O objetivo do relatório de estágio passa por descrever o centro, a caracterização da lavandaria, a análise da situação atual, a comparação com outras lavandarias, bem como, a apresentação de propostas de melhoria, de um plano de formação e um relatório de avaliação da lavandaria.

No que respeita aos procedimentos metodológicos, estes prendem-se com uma análise a documentação diversa e atualizada para a definição da revisão de literatura, a observação pessoal e direta no local e a aplicação de um questionário de diagnóstico.

Assim, o relatório está dividido em seis capítulos:

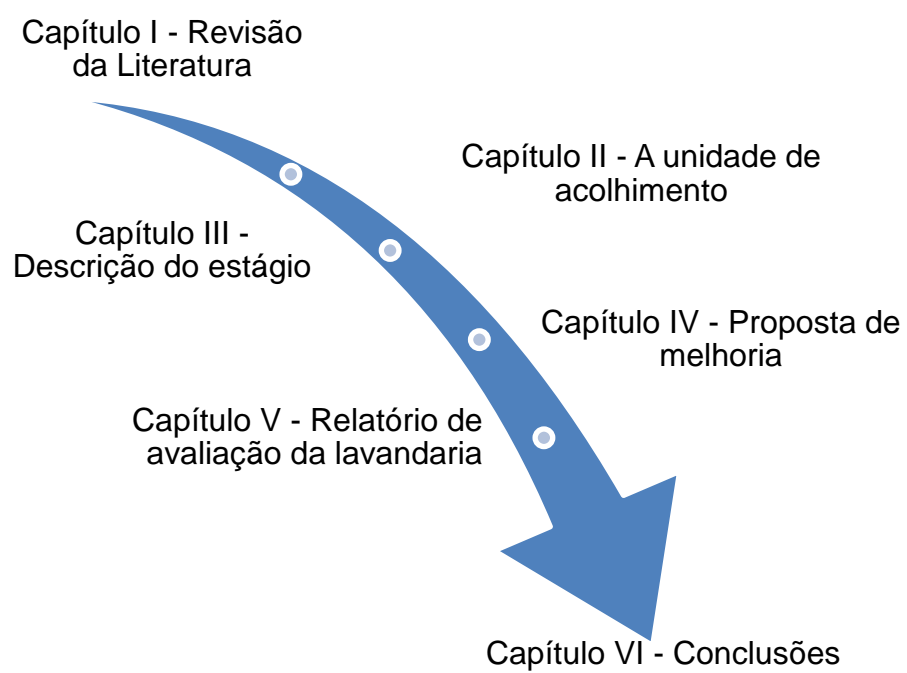


Figura 1 - Estrutura do Relatório

Fonte: Elaboração própria

1. REVISÃO DA LITERATURA

1.1. Terceiro Setor em Portugal

Importante na realização deste trabalho é também conhecer o significado de Terceiro Setor, tal “consiste no conjunto de atividades de organizações da sociedade civil, criadas pela iniciativa de cidadãos que têm como objetivo prestar serviços públicos, seja na saúde, na educação, na cultura, nos direitos humanos, na habitação na proteção do ambiente, no desenvolvimento local, ou no desenvolvimento pessoal.” (Salvatore apud Viltolino, 2003, p. 27).

Mas, de acordo com Amado: “define-se em oposição por um lado, ao setor lucrativo (...) guia-se primordialmente pelo princípio de reciprocidade, ou seja, a ideia de que a cooperação e a entreatajuda são formas válidas de mobilização e organização de recursos monetários ou não monetários para a produção material de bens e serviços.” (Amado, 2007, p. 52). Já, para Carlota Quintão, este define-se como: “o conjunto de organizações muito diversificadas entre si, que representam formas de organização de atividades de produção e distribuição de bens e prestação de serviços, distintas dos dois agentes económicos – os poderes públicos e as empresas privadas com fins lucrativos, designados frequentemente e de forma simplificada, por Estado e Mercado”. (Quintão, 2004, p. 2).

Ao olharmos para o Terceiro Setor, vemos que este tenta-se superar ao nível da sustentabilidade organizacional, pela sua dependência em relação às fontes de recursos, normalmente o Estado.

As Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) vivem essencialmente de apoios governamentais (Nunes et al, 2001); (Variz, 1998).

A eficácia organizacional pode ser definida como o grau com que uma organização alcança os seus objetivos de curto, e as suas metas de longo prazo. (Bilhim, 2001).

O objetivo inicial, definido no momento da fundação das organizações, determina fortemente todas as opções efetuadas ao nível da definição do público-alvo, das estratégias a seguir, e das configurações organizacionais a implementar (Nunes et al, 2001). As organizações precisam de se preparar para competir, avaliando as forças que influenciam a competição no mercado e as respetivas causas subjacentes. Não podem separar o

pensamento da ação, porque a conexão íntima entre eles, além de ser o segredo da criação de uma arte, é também a criação de uma estratégia.

(Barros e Santos, 1997) referem que nas organizações que coexistem no mesmo setor de atividade e sendo umas lucrativas e outras não, nota-se que as não lucrativas têm vantagem competitiva, não pela eficiência, dado ser de esperar que os gestores das organizações não lucrativas tenham pouco incentivo a gerir a organização eficientemente, já que ninguém pode reclamar ganhos residuais; não existe incentivo privado para uma gestão eficiente. A vantagem competitiva deve-se aos benefícios fiscais, e o facto de serem financiadas por subsídios públicos.

Cada vez mais as IPSS têm que deixar de ser "subsídio-dependentes", e potencializar os seus recursos de forma a garantir a sua sobrevivência. De entre os vários recursos das organizações não lucrativas, aquela que lhe é mais característica é o apoio benévolo, quer sob a forma de trabalho voluntário, quer sob a forma monetária - sejam as doações, quotas dos sócios ou ofertas dos doadores, regulares ou não. "Não se exclui contudo a possibilidade de as IPSS captarem recursos através de subsídios estatais, da cobrança pelos serviços prestados ou vendas efetuadas; poderão ainda financiar-se por via de mercados secundários, onde não têm estatuto de subsidiadas ao desenvolver uma atividade paralela à principal, advindo da comercialização desta os recursos necessários ao financiamento da atividade principal (Barroco, 1997, p. 59-74).

1.2. IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social)

As IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) surgiram no nosso país como resposta às necessidades dos cidadãos mais carenciados e em situação de vulnerabilidade social. Foi com a Constituição de 1976 (art.º n.º 63) que surgiu pela primeira vez o termo IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social.

1.3. IPSS – o que são?

As IPSS ou Instituições Particulares de Solidariedade Social são instituições ou organizações constituídas por iniciativa exclusivamente privada, sem fins lucrativos, que pretendem promover a igualdade e a justiça social. A sua atuação enquadra-se no âmbito da

economia social, e têm como principal objetivo a solidariedade social, em domínios como a segurança social, educação e saúde.

Promovem a sua atuação em proximidade com a população, e em cooperação com o Estado, procurando dar resposta aos problemas sociais emergentes na comunidade em que se inserem.

1.4. Enquadramento legal das IPSS

A atividade das IPSS é enquadrada pelo [Estatuto das IPSS](#), e podem revestir a forma de:

- Associações de solidariedade social;
- Associações de voluntários de solidariedade social;
- Associações de socorros mútuos/mutualistas;
- Fundações de solidariedade social, ou;
- Irmandades da misericórdia.

Para serem enquadradas enquanto IPSS e adquirirem a qualidade de pessoa coletiva de utilidade pública, as IPSS têm que proceder ao seu registo perante a Direção Geral da Segurança Social, no prazo de 60 dias a contar da sua constituição.

Este enquadramento é essencial para o estabelecimento de contratos de cooperação com o Estado.

1.5. Para que servem as IPSS?

As IPSS têm como principais objetivos atuar no âmbito de:

- Apoio a crianças e jovens;
- Apoio à família;

Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e nas situações de carência ou redução dos seus meios de subsistência ou capacidade para o trabalho;

Promoção e proteção da saúde, designadamente através da prestação de cuidados de medicina de prevenção, curativa e de reabilitação;

Educação e formação profissional dos cidadãos;

Resolução dos problemas habitacionais da população.

A concretização da sua missão processa-se por meio de diversas valências, nomeadamente Creche, Pré-escolar, Centros de Dia, Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas, Serviços de Apoio Domiciliário, Gabinetes de Atendimento e Acompanhamento Social, GIP - Gabinetes de Inserção Profissional, Cantinas Sociais, entre muitas outras.

1.6. Hotelaria vs Hospitalidade

Para melhor entender as unidades de acolhimento em Centros Sociais ou IPSS é fundamental relacionar o conceito de hotelaria e hospitalidade, bem como, conhecer a sua evolução histórica.

A hotelaria hospitalar apresenta-se como uma tendência que tenta retirar o estereótipo de um hospital frio, onde não há preocupação com o próximo, como também ausência de serviços que o auxiliem e apoiem, favorecendo a estadia dos pacientes internados e acompanhantes através de serviços como: serviço de quartos, telefone, minibar, ar-condicionado, camas confortáveis, multibanco, restaurante, animações/entretenimento, entre outros que podem contribuir para um melhor conforto aos clientes de saúde (assim denominados por Taraboulsi, 2003, p. 18).

Autores como: (Taraboulsi, 2003, p. 18), (Godoi, 2008) e (Boeger, 2009) relatam sobre a importância de melhores condições nos dias de estadia dos clientes de saúde, priorizando não apenas a infraestrutura do ambiente, mas sim na humanização dos serviços, pois além da infraestrutura, a hotelaria hospitalar tem na sua essência a humanização dos serviços.

Acompanhando a evolução do turismo no mundo, as transformações tecnológicas e o desenvolvimento dos conceitos e método de gestão, o setor hoteleiro passou, no século XX, por grandes transformações, quantitativas e qualitativas, ampliando e diversificando os serviços oferecidos pelos hotéis e modificando os padrões de qualidade (Pina & Ribeiro, 2007, p. 11).

Segundo (Hauser, 2009, p. 1), a palavra hospital origina-se do latim hospes, que significa hóspede, dando origem a hospitalis e a hospitium. Servem para designar o lugar onde se hospedavam, na antiguidade, além de enfermos, viajantes e peregrinos. O termo hospitium designava o estabelecimento que se ocupava dos pobres, incuráveis e insanos.

Deste modo, a Hospitalidade é percebida quando, o paciente, fragilizado no seu estado físico, psicológico e emocional, for atendido nas suas necessidades, angústias, dúvidas,

questionamentos e se sinta num ambiente que o deixe confortável, tranquilo, acolhido e seguro (Andrade, 2011, p. 29).

O tema da hospitalidade na história da cultura confunde-se com a própria origem da civilização e, particularmente, da civilização urbana.

O conceito remete a registros de diferentes ordens: religiosos, morais e sociais, desde a ideia do dever sagrado de receber o estrangeiro que se encontra longe do seu local de domicílio, até à sua dimensão mais coletiva que associa este conceito de estrangeiro ao domínio público dos serviços e da proteção social ou religiosa (caridade) e as instituições sociais como hospitais e ao domínio comercial (lugares de hospedagem). Quanto a este aspeto, diz (Gotman, 2008, p. 115), que, na atualidade, o conceito entrou de tal forma na linguagem usual turística, que se acabou tornando sinónimo desta, sobretudo no setor hoteleiro, que procura apagar o carácter impessoal validado pela hospitalidade mercantil.

(Boeger, 2003, p. 31) relata que “a hospitalidade hospitalar também pode ser compreendida como a humanização do atendimento do cliente de saúde (pacientes, acompanhantes e familiares)”. Através da humanização dos ambientes hospitalares nas instituições de saúde, a hospitalidade apresenta-se como um serviço capaz de ser considerado como fator de escolha para realização de um tratamento (neste caso para instituições privadas), como também de recomendação para amigos e familiares, visto que, através da mesma ocorre o contato com os outros pacientes e colaboradores, conhecimento de outras culturas e diversidade de comportamentos.

Segundo (Oliveira et al, 2012, p. 198) a hotelaria hospitalar trouxe o conceito de humanização para a área de saúde, propiciando uma nova imagem ao hospital, através de diferentes serviços, que proporcionem aos pacientes conforto e segurança, trazendo o sentimento de exclusividade.

Assim, o conceito de hotelaria hospitalar segundo (Freitas, 2008) surgiu na década passada. A hotelaria hospitalar é definida por (Taraboulsi, 2003, p. 18) como “uma tendência que veio para livrar os hospitais de ‘cara de hospital’ e que traz na sua essência uma proposta de adaptação à nova realidade do mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e condutas”.

Segundo (Godoi, 2008, p. 38) a hotelaria hospitalar é a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais como consequente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários de um hospital.

(Seixas e Melo, 2004, p. 19), ao escreverem sobre o tema, orientam que:

“O Administrador Hospitalar, que deseja atuar na área, deve ter perfeito entendimento do processo de trabalho na prestação da saúde, com uma visão integrada de todos os serviços, autonomia e iniciativa para decidir apoiando-se nos princípios éticos, ter comprometimento com a empresa, saber trabalhar em equipa e estar disposto a aprender diariamente.”

1.7. Lavandaria hoteleira e hospitalar

Lavar roupas, até há bem pouco tempo, lembrava um rio ou um lago, a lavadeira, a pedra, o sabão em barra e o bastão (Farias, 2006).

Segundo (Jakobi e Löhr, 1987), a roupa era lavada nos riachos, rios e fontes, esfregadas em tábuas de lavar, batidas em pedras ou com bastões até surgir nos EUA (1908) a primeira máquina de lavar roupa elétrica, muito embora a evolução tenha ocorrido na Europa (1940-50) com a máquina de lavar roupa automática.

A lavagem “empírica” da roupa recebeu uma formatação científica proposta pela fábrica de detergentes alemã Henkel (1960) denominado círculo de Sinner, inovando o conceito de lavagem de roupas. O círculo de Sinner foi desenvolvido como fatores da eficiência da lavagem de roupas. Propõe-se uma arquitetura sistémica para o processo (todo) da lavagem de roupas. Pode ser considerada como a primeira revolução na arte de lavar roupas.

A tecnologia dos têxteis contribui para a melhoria dos métodos de lavar, produtos químicos, assim como, os artigos de higiene, cosméticos, medicamentos, alimentos, novos corantes, poeiras atmosféricas etc. geram novas sujidades e manchas nas roupas. A lavandaria é uma atividade mutante e, portanto, sujeita a alterações provocadas pelas inovações advindas do ambiente tecnológico e comportamental.

É importante também diferenciar lavandaria hoteleira de lavandaria hospitalar, isto porque tal como o nome indica uma direciona-se para as roupas do hotel e hóspedes a outra para roupas hospitalares com necessidade de recorrer a técnicas de separação e de desinfecção diferenciadas da anterior.

No entanto, os equipamentos/máquinas são os mesmos, o esquema organizacional é o mesmo, diferenciando-se apenas nos produtos químicos ou tipos de lavagens.

1.8. Lavandaria hoteleira ou housekeeping

A nível hoteleiro a lavandaria insere-se no departamento de housekeeping, em que para (Stender et al., 2013) este é o departamento do hotel onde é exigido um maior esforço para manter os standards de qualidade, que como é evidente, exercem um enorme impacto ao nível da satisfação dos hóspedes.

Quando se menciona todo o hotel inclui para além dos quartos, as áreas públicas (lobby, living room, studios, quartos de banho públicos, etc.) e as áreas destinadas aos empregados e à operação do hotel. O housekeeping também pode ser definido simplesmente como “the provision of a clean, comfortable and safe environment” (Branson & Lennox, 1990).

(Ball et al., 2003), propõem a análise do setor do housekeeping enquanto um sistema, em que os elementos chave são limpeza dos quartos, roupas de quartos, room service e a operação de housekeeping.

Assim, a análise da definição de housekeeping pode sugerir o seu desmembramento em cinco aspetos chave (Jones, 2008):

- A sua principal função é providenciar quartos limpos, disponíveis para a venda aos clientes do hotel, e fornecer serviço a esses quartos durante a estadia do hóspede;
- Providenciar os serviços de limpeza do hotel, inerentes à operação deste;
- Providenciar roupas de quarto limpas, assim como a limpeza e conservação dos uniformes, de todos os empregados do hotel. Disponibilizar serviço de lavandaria aos seus hóspedes;
- Assegurar a guarda dos perdidos & achados;
- Promover a manutenção de uma decoração atualizada.

Em geral, Housekeeping refere-se à gestão de funções e tarefas que visam a manutenção da ordem, limpeza, organização e segurança nas empresas. “One of the most important, most labor-intensive, and largest cost centers in the hotel is neither universally understood nor respected by the bulk of the hotel’s department managers, their employees, and, to a large extent, the hotel’s guests and clients” (Rutherford, Haglund e O’Fallon, 2007; p. 167). Nesta obra é ainda referido que, genericamente, é considerado competência dos administradores de Housekeeping a gestão de pessoas, equipamentos e materiais, a preservação dos edifícios, tecidos e mobília, o controlo de custos e a manutenção de registos.

A lavandaria está encarregue de:

- Controlar toda a roupa do hotel
- Proceder ao tratamento de toda a roupa do hotel
- Atender ao serviço do cliente

E nela encontram-se quatro áreas distintas: armazém para stock da roupa do hotel, lavagem e secagem da roupa, zona de passar a ferro e área de costura.

Esta deve ser bem ventilada e de preferência com luz natural, ter um pé direito alto para que o vapor suba e perturbe o menos possível os colaboradores e localizar-se num local espaçoso.

Existem alguns cuidados que os colaboradores devem ter ao receber a roupa, tais como, a sua contagem e tipo de roupa, bem como, a sua correta separação.

1.9. Lavandaria Hospitalar

Para (Bartolomeu, 1998) a lavandaria hospitalar é um dos serviços de apoio ao atendimento dos pacientes, responsável pelo processamento da roupa e a sua distribuição em perfeitas condições de higiene e conservação e em quantidade adequada a todas as unidades do hospital, lar ou centro e imprescindível ao bom funcionamento desse estabelecimento, pois a sua eficiência contribui para a qualidade dos serviços prestados aos clientes.

Como a área de processamento de roupas é uma atividade de apoio que influencia a qualidade da assistência à saúde, principalmente no que se refere à segurança e ao conforto do paciente e do trabalhador.

Segundo (Lisboa, 2000, apud Mesiano e Lisboa, 2006), lavandaria hospitalar é uma unidade funcional de apoio logístico destinada ao atendimento dos clientes internos e/ou externos do hospital, que tem como finalidade recolher, separar, processar, fornecer e distribuir ao hospital as roupas em condições de uso, higiene, quantidade, qualidade e conservação.

As roupas utilizadas nos serviços de saúde incluem lençóis, fronhas, cobertores, toalhas, colchas, cortinas, roupas de pacientes, campos cirúrgicos, aventais, entre outros. O processamento da roupa dos serviços de saúde abrange as seguintes atividades: retirada da roupa suja da unidade geradora; coleta e transporte da roupa suja até a unidade de processamento; pesagem; separação e classificação da roupa suja; lavagem da roupa suja;

centrifugação; secagem, calandragem ou prensagem da roupa limpa; separação; dobra; embalagem da roupa limpa; armazenamento; transporte; e distribuição da roupa limpa.

A dimensão da lavanderia hospitalar depende das suas funções, complexidade de ações e aspeto económico das instalações.

Esta deve ser planeada e implementada de acordo com as demais funções a que se destina. Assim, e segundo (Mezzomo, 1992), o processamento de roupa envolve um elevado número de itens a serem considerados no seu planeamento, quais sejam: a planta física, a disposição dos equipamentos, as instalações hidráulicas, as técnicas de lavar, centrifugar, calandrar e secar, as dosagens dos produtos, a manipulação, o transporte e a stocagem da roupa, a jornada de trabalho e a redução de custos.

Já para (Kotaka, 1989), uma unidade de processamento de roupas bem planeada resultará na eficiência dos processos realizados, na economia dos custos operacionais e de manutenção, na confiabilidade, segurança e conforto dos trabalhadores e usuários.

Para (Negra et al., 2004) o bom funcionamento deste setor reflete-se diretamente na eficiência e nos resultados finais da instituição, principalmente nos aspetos: controlo das infeções, facilidade e segurança da equipa de trabalho; racionalização do tempo e do material e redução dos custos operacionais.

1.10. A lavanderia - especificidades

1.10.1. Localização e estrutura

Ao definir o espaço para a implementação da lavanderia, são necessários conhecimentos da área, de modo a que o trabalho seja harmonioso, versátil e seguro, bem como, proporcione economia de tempo e eficiência de custos. (Calegare, Cargnin e Rosa, 2007).

A sua localização deve ser ao nível do rés-do-chão, ou seja, em piso térreo, deve estar distante de zonas de dormir devido ao risco do ruído. O acesso e a circulação devem ser restritos aos funcionários da mesma (Santos, 2003).

É necessário que exista uma separação física entre a área suja e a área limpa.

Na área suja faz-se a separação da roupa, a pesagem, a classificação e a lavagem das roupas. Na área limpa efetua-se a secagem/calandragem, a prensagem, o dobrar e o armazenamento para futura distribuição.

Para um bom funcionamento da lavandaria recomenda-se: rotinas impressas e afixadas nos locais de trabalho, registo diário do processamento de roupa (quantidade processada), registo diário de ocorrências, escala de serviço, programa de manutenção preventiva dos equipamentos, sistema de controlo de compras, sistema de controlo de fornecedores, manuais para cada equipamento.

1.10.2. Normas de lavandarias hospitalares

As normas e regulamentos são fundamentais para que a instituição possa atingir os seus objetivos e o serviço ser controlado com sucesso. As normas administrativas determinam genericamente o que fazer, e as normas técnicas ensinam como fazer, mostrando técnicas de processamento (Castro e Chequer, 2001, p. 59).

De acordo com as Recomendações e Especificações Técnicas do edifício Hospitalar da ACSS (Administração Central do Sistema de Saúde, IP) – Ministério da Saúde, secção 2, pg. 55, refere que: “No caso de haver lavandaria, esta deve incluir todo o equipamento necessário para o tratamento da roupa suja produzida na unidade hospitalar. Sempre que possível deve ser escolhido equipamento que utilize água pré-aquecida ou vapor.

Caso se opte pela contratação dos serviços ao exterior, deve existir uma Rouparia, com zona limpa, destinada à receção e distribuição de roupa limpa, e zona suja, perfeitamente distinta, para receção dos sacos de roupa suja para envio para a lavandaria, bem como os respetivos carros de transporte de sacos sujos e limpos no hospital.

O projeto das instalações mecânicas da lavandaria, se existir, e da rouparia, deve incluir as redes inerentes ao funcionamento do seu equipamento, nomeadamente as de água quente, água fria, esgotos, gás combustível, energia elétrica, vapor, ventilação, entre outras.”

1.10.3. Equipamentos utilizados

Para (Bartolomeu, 1998), os equipamentos normalmente utilizados na lavandaria hospitalar são:

- Máquina de lavar roupa
- Máquina de secar roupa
- Calandra
- Ferro manual
- Balança
- Carros de transporte

1.10.4. Condições ambientais

Ainda de acordo com (Bartolomeu, 1998), as condições ambientais de uma lavanderia hospitalar têm grande influência na prevenção de doenças profissionais e acidentes, já que compreendem medidas de proteção coletiva. A alta temperatura, humidade, excesso ou escassez de luz, ruídos, vibrações, comuns em ambientes de lavanderia, podem causar tonturas, mal-estar, dor de cabeça, fadiga e outros.

Os equipamentos utilizados na lavanderia durante o seu funcionamento geram calor e vapor, sendo necessárias medidas que reduzam o aquecimento do ambiente.

1.10.5. Iluminação

A iluminação natural seria a ideal devido à sua melhor eficiência, não sendo possível esta terá que ser artificial.

1.10.6. Ventilação

O sistema de ventilação deve proporcionar conforto ao ambiente de trabalho, de modo, a aumentar a eficiência laboral e impossibilitar a proliferação de microrganismos.

1.10.7. Gestão por processos

De acordo com (Campos, 2003, p. 2) um dos principais conceitos associados à Gestão por Processos é ver a organização como um sistema integrado, onde o trabalho é executado através dos seus processos. (Rummler e Brache, 1992) ilustram esta questão.

“Quando examinamos com atenção uma Organização, a primeira coisa que vemos são as diversas funções. No entanto, a visão sistêmica, sempre que essa perspectiva não nos permite compreender o modo como o trabalho é realmente feito, e isso é um precursor necessário ao aperfeiçoamento do desempenho. Para ter essa compreensão, precisamos de olhar para os processos”.

Para (Hunt, 1996) analisar e mapear o processo pode trazer vantagens significativas para a empresa como: simplificação do fluxo de trabalho, eliminação de custos, redução das variações, eliminação de etapas dos seus processos, melhor comunicação funcional. Conhecer o processo e as atividades que o compõem é de fundamental importância para a caracterização e contenção dos riscos ocupacionais presentes.

1.10.8. Processo de lavagem e desinfecção das roupas

A melhoria no processo de lavagem e desinfecção das roupas só é possível se houver um estudo prévio deste. Uma análise cuidadosa deste processo e posterior implementação de estratégias vai minimizar custos operacionais e movimentos supérfluos, advindos da falta de informações sobre o que é um processo estratégico.

Cada zona da lavanderia comporta atividades existentes para a realização do processo. O processamento das roupas abrange todas as etapas que as roupas percorrem e, normalmente são classificadas em: recolha e transporte da roupa suja utilizada nos diversos setores do centro; receção; classificação; pesagem e lavagem da roupa suja na lavanderia; secagem ou calandragem da roupa limpa; separação; dobragem e transporte da roupa limpa da lavanderia para a rouparia (Madeira, 2005).

A padronização da roupa é necessária para facilitar e reduzir os custos da operacionalização. Esta abrange o modelo da peça, tipo de tecido e cor.

O uso correto dos equipamentos e os componentes específicos, bem como, a ação mecânica de doseamento facilita o serviço e minimiza custos.

1.10.9. Atividades do processo de lavagem e desinfecção de roupas

O processo de tratamento de roupas hospitalares e/ou de centros sociais comporta as seguintes atividades: recolha e acondicionamento, separação e classificação, pesagem, lavagem, centrifugação, secagem ou calandragem, dobragem e arrumação.

1.10.10. Recolha e acondicionamento

A recolha é feita normalmente em horários pré-determinados para que não fique muito tempo em zonas de contato com os utentes e transportada para a lavandaria.

1.10.11. Separação e classificação

A roupa é rececionada na área suja, sacudida, separada e classificada. A classificação tem a finalidade de agrupar as roupas que podem ser lavadas em conjunto e as que terão o mesmo acabamento.

1.10.12. Pesagem

A pesagem é indispensável para definir a carga correta que cada máquina comporta.

1.10.13. Lavagem

Realizada na área suja, a lavagem consiste na eliminação da sujidade e a redução do nível bacteriológico para uso.

1.10.14. Centrifugação

Segue-se à lavagem e é feita na mesma máquina, uma vez, que o programa de lavagem já incorpora a centrifugação.

Terminada a centrifugação a roupa é retirada, selecionada e encaminhada à secagem.

1.10.15. Calandragem

É a operação que seca e passa ao mesmo tempo a peça de roupa lisa, no entanto, aconselha-se uma ligeira secagem na máquina de secar antes da calandragem. A calandra deve operar continuamente para evitar desperdício de energia.

1.10.16. Secagem na máquina de secar

Roupas como toalhas, roupas de vestir, cobertores e outras são secas na máquina. Depois de secar as roupas são retiradas da máquina e colocadas em carros apropriados, de modo a serem encaminhadas para a dobragem e posteriormente para a rouparia.

1.10.17. Passagem a ferro

Usado para pequenas peças e na roupa dos utentes.

1.10.18. Stocagem

A stocagem da roupa é feita na rouparia, onde se faz o controlo da roupa limpa, do stock e da sua distribuição de forma adequada, em quantidade e qualidade.

1.10.19. Distribuição da roupa limpa

Cada departamento recebe uma cota para reposição de stocks das respetivas rouparias.

Já a roupa dos utentes internos é separada na rouparia e depois enviada para os respetivos quartos. Quanto à roupa dos utentes externos é separada e colocada em cestos para posterior entrega.

1.10.20. Fatores que influenciam a lavagem e desinfecção da roupa

A sujidade da roupa, as fibras e tecidos das roupas, o tipo de máquinas e a qualidade dos produtos utilizados influenciam o tratamento da roupa, mas também a temperatura e a qualidade da água, bem como, os tempos de duração das lavagens.

De acordo com (Castro e Chequer, 2001, p.59), as interferências na lavagem e desinfecção de roupas decorrem da ação mecânica, temperatura da solução da lavagem, tempo de exposição e ação química. Todos estes fatores têm como objetivo remover a sujidade da roupa sujo-contaminada; promover o processo de desinfecção das roupas; preservar as características do tecido; realizar um trabalho seguro, eficiente e com autonomia.

1.10.21. Manutenção, Segurança e Higiene no Trabalho

Cada indivíduo tem obrigação de zelar pela saúde, bem-estar, segurança própria e dos seus semelhantes. É necessário que se observem certos princípios para evitar enfermidades e acidentes, sendo imprescindível que as pessoas envolvidas sejam protegidas contra o risco de contaminação e acidentes.

No caso da lavandaria, é imprescindível que as pessoas envolvidas no processamento da roupa, bem como aquelas que dela farão uso, sejam protegidas contra o risco de contaminação e acidentes.

A segurança e higiene no trabalho visam minimizar as probabilidades de infeção e contaminação hospitalar garantido a diminuição de riscos (físicos, químicos, ergonómicos e psíquicos).

1.10.22. Manutenção

A manutenção compreende cuidados técnicos indispensáveis ao funcionamento regular e permanente de motores, máquinas e instalações e engloba tanto medidas preventivas como as corretivas.

Manutenção preventiva - são medidas de controlo, periódicas, compreendendo, vistorias, ajustes dos equipamentos e instalações, lubrificação, lavagem, pintura e limpeza.

Muitas medidas de manutenção preventiva têm seu início no próprio projeto de instalação da lavandaria.

Assim, devem também ser considerados o abastecimento de vapor e água, o funcionamento das caldeiras e a lavandaria propriamente dita, bem como o destino adequado do efluente, evitando transbordamento e contaminação.

A canalização deve estar completamente livre e pintada em cores convencionais, ou com símbolos adequados para facilitar a manutenção e aumentar a segurança.

O uso de sinalização, cores e quadros de aviso com instruções e cuidados na manipulação de equipamentos e instalações são essenciais à segurança do usuário e da maquinaria.

Todas as linhas de vapor e água quente devem estar cuidadosamente isoladas, para proteção do pessoal, diminuição dos custos operacionais e redução do calor transmitido ao meio ambiente.

A separação física entre as áreas suja e limpa, o sistema de ventilação rigorosamente controlado, o não cruzamento entre material limpo e sujo, são medidas preventivas que começam na própria elaboração do projeto arquitetônico.

Manutenção corretiva - é preciso considerar as operações de reparação e reposição que são feitas no próprio local e outras que necessitem de remoção do equipamento.

Na disposição dos equipamentos e instalações, deve-se prever espaços e condições que facilitem a manutenção dos mesmos, assim como o dimensionamento das circulações e acessos.

1.10.23. Segurança e higiene do trabalho

A segurança e higiene do trabalho, na lavandaria, estende-se ao pessoal envolvido no processamento da roupa de todo o centro.

Entre os aspetos mais importantes, consideram-se a infeção hospitalar e contaminação; os acidentes de trabalho e as instalações de proteção contra incêndios e outros acidentes.

a) Ergonomia

O projeto do equipamento influi no conforto, segurança e rendimento do trabalho. Carros de transporte ou equipamentos muito baixos ou altos causam fadiga e diminuem o rendimento do trabalho, além de propiciar problemas de saúde. O dimensionamento do equipamento e a distribuição dos esforços devem ser previstos de forma a poupar o operador. Os carros, para serem funcionais, não podem ter a sua base mais baixa do que a altura do joelho do operador, e nem altura superior a 80 cm.

b) Condições ambientais

As condições ambientais têm grande influência na prevenção de acidentes, já que compreendem medidas de proteção coletiva.

A alta temperatura, humidade, excesso ou escassez de luminosidade, ruídos e vibrações, em ambientes como os da lavandaria, podem causar tonturas, mal-estar, dores de cabeça, fadiga e outros. Este aspeto deve ser considerado tanto para o pessoal da lavandaria como para os ambientes contíguos ou próximos à mesma.

c) Acidentes de trabalho

Acidente que se verifique no local e tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução da capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte (n.º1 o art. 6.º da Lei 100/97, de 13 de Setembro).

A prevenção de acidentes é o processo ou a série de providências tomadas com o objetivo de eliminar ou reduzir os riscos em qualquer situação de trabalho. O objetivo da prevenção de acidentes é a valorização do trabalhador, aumento da produtividade, redução dos custos e melhoria de qualidade do produto ou serviço.

A lavandaria apresenta vários fatores de riscos:

- Biológicos: expõem o indivíduo a doenças transmissíveis agudas e crónicas, parasitoses, reações tóxicas e alérgicas.
- Físicos: correspondem às variações atmosféricas, como calor, frio e pressão, ruído e vibrações, iluminação, humidade, vapores, choques etc.

- Químicos: compostos que causam prejuízo para a saúde do trabalhador, como desinfetantes, detergentes, gases, pós e vapores.

- Fisiológicos: referem-se à manipulação de peso excessivo como saco de hamper, movimentação de carros de recolha e entrega.

- Psíquicos: decorrem de tarefas cansativas, pesadas, repetitivas e monótonas.

Como precauções para a prevenção de acidentes de trabalho utilizam-se as seguintes medidas:

- Lavagem das mãos.

- Imunização contra a hepatite B, tétano e gripe.

- Banho de chuveiro com troca de roupa antes de sair da área suja.

- Uso adequado dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

- Trabalhar com responsabilidade, seguindo as orientações e regras estabelecidas.

1.10.24. Pessoal

O número de funcionárias da lavandaria depende dos equipamentos, instalações e métodos de controlo do serviço.

Não existem fórmulas específicas que determinem o número adequado de funcionárias da secção, pode-se considerar a produção horária por funcionária e por tarefa, no entanto, podem ser utilizados alguns parâmetros para tais cálculos:

- 1 Funcionário separa 125 kg/hora, com auxílio de outro, separa 200;

- 1 Funcionário controla simultaneamente 2 máquinas manuais ou 4 automáticas;

- 1 a 2 funcionários para colocação de roupa molhada;

- 2 Funcionários para retirar a roupa seca da calandra;

- 1 Funcionário dobra 60 kg roupa/hora/aprox/250 kg;

- 2 Funcionários na roupa para arrumar a roupa e separá-la para distribuição;

- Parâmetro geral: produção horária: 60kg /funcionário.

Desaconselha-se que o pessoal da lavandaria desempenhe funções noutras secções, de modo a evitar a contaminação cruzada.

2. A UNIDADE DE ACOLHIMENTO

No que respeita à apresentação da unidade de acolhimento e respetivas valências, a informação foi retirada da página da internet do Centro Social - <http://centrosocialfozdosousa.com/>.

2.1. A história

Em resposta ao desejo da comunidade da Foz do Sousa, necessitada de apoio social, o Bispo do Porto, erigiu canonicamente o Centro Social Paroquial de S. João da Foz do Sousa, em 3 de outubro de 2000, como pessoa jurídica de direito eclesiástico.

Em abril de 2001, foi dado conhecimento à autoridade civil competente e, em outubro, o Centro Social adquiriu personalidade jurídica, passando a ser reconhecido como pessoa coletiva de utilidade pública com publicação no Diário da República n.º 79/2002. II Série de 4 de abril.

A tomada de posse dos primeiros Órgãos Sociais realizou-se no dia 30 de junho de 2002.

Em dezembro de 2002, foi formalizada a constituição da Liga dos Amigos do Centro Social Paroquial de S. João da Foz do Sousa, composta por pessoas que através de donativos e/ou trabalho voluntário colaboram no desenvolvimento de atividades para a prossecução dos projetos do Centro Social. Neste momento, a Liga de Amigos tem cerca de 1100 membros.

No dia 5 de janeiro de 2003, foi inaugurada a primeira valência – Centro de Convívio para Idosos – com lotação de 30 utentes.

No final do ano de 2004, em sede de comissão de Inter-freguesias Douro Poente, no âmbito da Rede Social, constatou-se a necessidade de criação de um Serviço de Apoio Domiciliário. Assim, no dia 1 de julho de 2005, colocou-se em funcionamento o Serviço de Apoio Domiciliário para 16 utentes. Dada a inexistência das infraestruturas necessárias para o desenvolvimento de serviços como a confeção das refeições e a lavandaria, foi realizado um Protocolo de Cooperação com a Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Vera Cruz de Gondomar. E em dezembro desse ano foi celebrado o Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social do Porto para 16 utentes. Devido à colocação do

novo edifício do Centro Social em funcionamento em outubro de 2012, foi possível apoiar 40 utentes com serviços de Higiene Pessoal, Alimentação e tratamento de roupas.

Em agosto de 2005, perante a solicitação do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social do Porto, assinou-se o Protocolo que tem como objetivo colaborar na aplicação da medida de política social “Rendimento Social de Inserção” através de uma equipa composta por uma Assistente Social, uma Educadora Social, uma Psicóloga e uma administrativa. A equipa iniciou o seu funcionamento a 1 de setembro. Em setembro de 2007 foi realizado novo protocolo no qual foi alterada a composição da equipa, sendo esta composta, atualmente, por uma assistente social, uma educadora social, uma psicóloga e duas ajudantes de ação direta.

Em fevereiro de 2007, fez-se a candidatura ao Programa de alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES) para a construção de um edifício de raiz para integrar as respostas sociais: Creche (preparado para 33 crianças), Centro de Dia (com capacidade para 30 utentes), Estrutura Residencial para Idosos (para acolher 30 utentes) e Serviço de Apoio Domiciliário (para apoiar 40 pessoas). A 22 de março de 2009, é lançada a primeira pedra. Passados dois anos, o edifício é inaugurado. E, em outubro de 2012, com a Licença de Utilização dá-se início ao funcionamento das novas valências: Centro de Dia, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Creche.

Em fevereiro de 2014, foi assinado o protocolo de colaboração no âmbito da Convenção da Rede Solidária das Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar com o Instituto de Segurança Social, para distribuição de 100 refeições diárias.

Missão:

Promover e realizar a integração social e comunitária de todos os paroquianos, principalmente os grupos de paroquianos menos favorecidos ou mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, idosos e deficientes.

Visão:

Conseguir a alteração das condições de vida dos paroquianos, bem como, a criação de recursos, promovendo e usando os meios associados à rentabilização das estruturas locais existentes, à articulação de vários organismos e instituições públicas e privadas, bem como, a pessoas singulares.

Valores:

- Individualidade e Bem-estar;
- Liberdade de consciência e liberdade religiosa;
- Solidariedade Social;
- Qualidade;
- Responsabilidade;
- Profissionalismo.

Contactos:

224 503 716 / 924 028 428

geral@centrosocialfozdosousa.com

Rua da Escola, 36

4515-092 Foz do Sousa



Figura 2 - Cronograma dos Órgãos Sociais do Centro Social

Fonte: Centro Social e Paroquial

2.2. Respostas sociais

2.2.1. SAD (Serviço de Apoio Domiciliário)

O SAD (Serviço de Apoio Domiciliário) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária e permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Nesta resposta social são prestados os seguintes serviços:

- Acompanhamento ao exterior;
- Alimentação;
- Higiene Habitacional;
- Higiene Pessoal;
- Apoio à preparação da refeição;
- Cuidados de imagem;
- Preparação medicação e auxílio no controlo de glicemia e Tensão Arterial;
- Animação/Socialização;
- Lazer e Cultura;
- Aquisição de bens e géneros alimentares;
- Pagamento de serviços, marcação de consultas e farmácia;
- Tratamento de roupas;
- Apoio Psicossocial;
- Atividades de animação no domicílio dos utentes.

Horário de Funcionamento:

Das 09:00 às 18:00

2.2.2. Centro de dia

O Centro de Dia procura prestar um conjunto de serviços que promovam as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento social, dando assim um apoio psicossocial.

São desenvolvidas atividades lúdico-recreativas que procuram ir ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos utentes, como: saídas ao exterior, que são as atividades que eles mais apreciam; a música; os trabalhos manuais; a ginástica e os intercâmbios interrelacionais com a creche do Centro Social.

Horário de Funcionamento:

Das 09:00 às 18:00

2.2.3. ERPI (Estrutura Residencial)

A ERPI (Estrutura Residencial) responde às necessidades das pessoas idosas através de alojamento coletivo de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e proporcionalmente a animação cultural e ocupação de tempos livre de utentes.

Assegura a prestação de cuidados 24 horas por dia. Compreende alojamento, alimentação, cuidados de saúde, cuidados de higiene e conforto pessoal, tratamento da roupa, atividades ocupacionais e apoio psicossocial.

O ERPI tem 30 camas, no entanto, 6 são de gestão da Segurança Social.

2.2.4. Creche

É um equipamento de natureza sócio educativa vocacionado para o apoio à família e à criança, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou quem exerça as responsabilidades parentais.

Tem capacidade para integrar 37 crianças até aos 3 anos de idade. Com horário alargado das 07:30 às 19:30.

2.2.5. RSI (Rendimento Social de Inserção)

A Equipa de RSI (Rendimento Social de Inserção) é composta por 5 elementos, 3 elementos técnicos e 2 ajudantes de ação direta.

Desenvolve ações e acompanhamento aos beneficiários do rendimento social de inserção. Estas ações compreendem a elaboração da informação social, diagnóstico da

situação familiar e relatório social, negociam e elaboram o programa de inserção e fazem o acompanhamento e avaliação deste último. Para além das atividades de acompanhamento, esta equipa ainda desenvolve ações de sensibilização / informação, atividades de motivação para hábitos de vida saudáveis e para o desenvolvimento da autoestima.

A sua intervenção abrange os territórios de Jovim, União de Freguesia de Foz do Sousa e Covelo e União de Freguesia de Medas e Melres.

2.2.6. Cantina Social

O Centro Social Paroquial de S. João da Foz do Sousa integra a Convenção da Rede Solidária de Cantinas Sociais, para o designado Programa de Emergência Alimentar (PEA), que pressupõe a disponibilização de refeições às pessoas e / ou famílias que mais necessitem, o acesso a refeições diárias gratuitas, preferencialmente para consumo no domicílio.

A cantina social disponibiliza 94 refeições diárias, destinadas exclusivamente a consumo externo durante 7 (sete) dias por semana.

2.2.7. A lavandaria do Centro Social

A lavandaria situa-se no piso zero do Centro (ver planta, figura 3), e encontra-se separada em duas áreas (área suja e área limpa), onde o fluxo é em forma U.

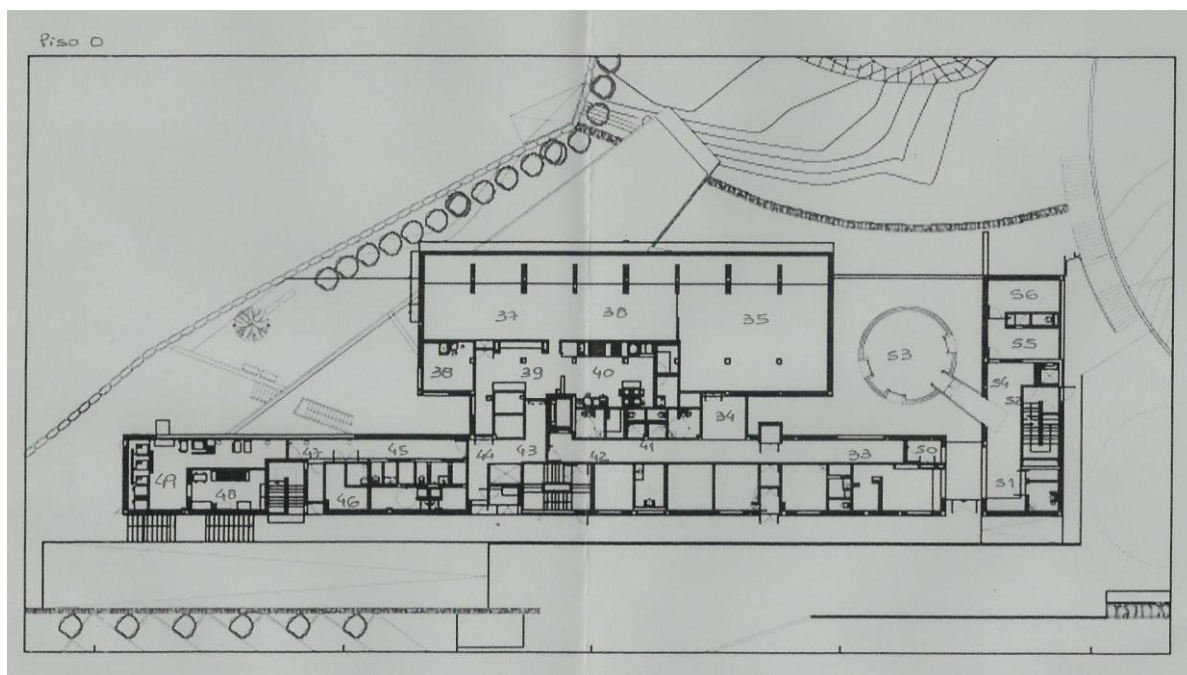


Figura 3 - Planta do rés-do-chão do Centro Social

Fonte: planta de construção do edifício do Centro Social

É constituída por uma máquina de lavar roupa de 10kg, uma máquina de lavar roupa de 7kg, uma máquina de secar, uma calandra, um ferro com caldeira e um ferro simples. As máquinas de lavar possuem doseadoras automáticas e, em cada máquina está afixada uma nota informativa (anexo A) com o programa/doseador adequado a cada tipo de roupa.

Está aberta 24 horas por dia e o serviço é efetuado pelas funcionárias que apoiam o centro (13 funcionárias, Anexo B). Durante as 24 horas o serviço é distribuído maioritariamente durante o período noturno, durante o dia funcionam os “serviços mínimos”.

3. DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO

Após um período de reflexão, foi enviado um pedido à direção do centro para realizar o estágio de obtenção do grau de Mestre, ao que a resposta foi positiva.

O estágio teve uma duração de 1375 horas distribuídas ao longo de nove meses. Os primeiros dias foram passados em reunião com a diretora do Centro para definir as estratégias a adotar durante o decorrer do estágio, bem como, identificar os casos especiais a serem trabalhados.

Chegou-se então à conclusão que era necessário trabalhar no setor da lavanderia no sentido melhorar o seu funcionamento.

3.1. Plano de Estágio

Após a decisão de que o estágio iria incidir na lavanderia, isto é, no seu melhoramento, este desenvolveu-se da seguinte forma:

- Revisão de literatura sobre o tema
- Análise de toda a documentação do centro
- Observação direta em diferentes horários do funcionamento da lavanderia
- Levantamento de necessidades – através da aplicação de questionários de diagnóstico
- Análise dos questionários de diagnóstico
- Visita e observação do funcionamento de outra lavanderia
- Elaboração do plano de melhoria, um plano de formação a implementar na seção e um relatório avaliação.

3.2. Atividades Principais

Como já referido anteriormente, o período inicial foi de reuniões para decidir a estratégia a adotar no estágio e os casos especiais a serem tratados.

Chegada à conclusão que era necessário trabalhar no setor da lavanderia no sentido melhorar o seu funcionamento, as semanas seguintes foram de pesquisa sobre o tema,

nomeadamente, no que respeita a Terceiro Setor, IPSSs, Hotelaria e Hospitalidade, Lavandaria em contexto hoteleiro e hospitalar e as especificidades da lavandaria.

Após esta pesquisa, o estágio centrou-se na análise de todos os documentos relativos à lavandaria, desde a planta do edifício, o horário de funcionamento, o número de funcionárias que lá trabalham, tipo de registos que efetuam, as máquinas que a compõem, informações sobre as estatísticas das instalações, no que respeita aos consumos de produtos líquidos para lavagem têxtil (Anexo C) e a informação relativa a cada produto usado nas lavagens (Anexo D).

Todos os documentos estão devidamente tratados são verificadas as anomalias sempre que estas sejam detetadas, bem como, é feito o levantamento dos gastos com produtos.

Depois de feita a análise dos documentos seguiu-se a observação direta relativamente ao funcionamento da lavandaria, esta observação prolongou-se por um período bastante alargado e foi feita nos três turnos de funcionamento (7h-15h; 15h-23h; 23h-7h) durante os sete dias da semana, com a preocupação de rotatividade para perceber a forma como cada funcionária executa o seu trabalho. De salientar que a lavandaria do centro não tem uma ou duas funcionárias para a secção, o trabalho é executado pelas funcionárias da estrutura residencial.

Para melhor compreender o funcionamento da secção foram analisados os equipamentos e a forma como os produtos eram utilizados (doseadoras automáticas). (Figuras 4, 5, 6 e 7)



Figura 4 - Lavandaria / Máquinas existentes na secção

Fonte: Produção própria



Figura 5 - Lavandaria / Detergentes utilizados

Fonte: Produção própria



Figura 6 - Lavandaria / Calandra

Fonte: Produção própria



Figura 7 - Lavandaria / Ferro

Fonte: Produção própria

Foram verificadas também as condições ambientais, ambientais, ventilação e iluminação, esta é ventilada, com uma temperatura constante e luz natural. (Figura 8)



Figura 8 - Lavandaria / Iluminação natural

Fonte: Produção própria

Quanto aos procedimentos de serviço:

Durante o dia a roupa é recolhida dos vários pontos (quartos, pacientes, infantário e exterior);

Transportada para a lavandaria;

Na lavandaria é separada por: roupa branca muito suja, roupa branca pouco suja e outras; (esta operação realiza-se por uma funcionária que se encontre disponível no momento, caso a mesma funcionária esteja com o seu serviço organizado e com disponibilidade coloca logo roupa a lavar, ou então, a roupa fica nos depósitos até ao turno da noite);

As funcionárias que estão no turno da noite, após terem o serviço de apoio aos utentes realizado, uma desce à lavandaria e organiza todo o serviço, lavar, secar, passar, dobrar e separar;

No dia seguinte as funcionárias do turno da tarde fazem as entregas da roupa.

Esquema em imagens (figuras 9, 10, 11, 12, 13 e 14) recolhidas no local dos procedimentos de serviço:



Figura 9 - Lavandaria / Processo de separação da roupa

Fonte: Produção própria



Figura 10 - Lavandaria / Processo de separação da roupa

Fonte: Produção própria



Figura 11 - Lavandaria / Processo de separação da roupa

Fonte: Produção própria



Figura 12 - Lavandaria / Roupas a aguardar para calandragem

Fonte: Produção própria



Figura 13 - Lavandaria / Processo de separação e arrumação da roupa lavada

Fonte: Produção própria



Figura 14 - Lavandaria / Processo de separação e arrumação da roupa lavada

Fonte: Produção própria

As roupas das camas são colocadas logo nos carrinhos de transporte e armazenadas nas despensas do piso.

As noites com maior afluência de roupa são de segunda para terça e de sexta para sábado, pois é quando vem a roupa do exterior.

Quanto aos programas de lavagem, de acordo com o tipo de roupa é determinado o programa, as máquinas já possuem doseadores automáticos. Aquando de cada lavagem é feito um registo em impresso próprio para o efeito.

Já a limpeza da lavandaria é semanal, sendo os filtros da máquina de secar limpo diariamente.

Foi possível verificar que é no turno da noite que é feito a maior parte do trabalho da lavandaria, são colocadas as máquinas a lavar tanto quanto possível e necessário, a roupa é posta a secar, é passada a ferro e separada de acordo com as características, roupa do centro (lençóis, turcos, babetes, roupa dos utentes) e roupa exterior, que é devidamente separada e colocada nos cestos para distribuição.

Ainda no seguimento da observação direta, é possível verificar práticas que indiciam deficiências na gestão da lavandaria. Apesar de a laboração dever ser contínua, verificam-se muitas paragens no serviço pois não está disponível uma funcionária a tempo inteiro. Isto tem como consequência a perda de qualidade e de eficiência do serviço. Uma vez que o trabalho é assegurado conforme a disponibilidade das empregadas, que vão à lavandaria separar a roupa, colocá-la a lavar, colocá-la a secar, passar ou calandrar e posterior arrumação.

Cada funcionária tem o seu método e as suas técnicas, quer para separar roupa, colocar a lavar ou até mesmo cuidar da mesma depois de seca.

A falta de método de trabalho uniforme é constante, a ver pelas imagens recolhidas em várias horas e diferentes dias. (Figuras 15, 16, 17, 18 e 19)

Nas paredes da lavandaria encontram-se também informações e procedimentos de serviço, bem como, regras úteis para o bom funcionamento da secção mas, não se aplicam na maioria das situações, devido à pouca clareza e atratividade das mesmas (Figuras 20 e 21), à pouca apetência das funcionárias para seguirem essas instruções e à falta de controlo.



Figura 15 - Lavandaria / Desorganização do espaço

Fonte: Produção própria



Figura 16 - Lavandaria / Desorganização do espaço

Fonte: Produção própria



Figura 17 - Lavandaria / Desorganização do espaço

Fonte: Produção própria



Figura 18 - Lavandaria / Carros de transporte

Fonte: Produção própria



Figura 19 - Lavandaria / Carros de transporte

Fonte: Produção própria

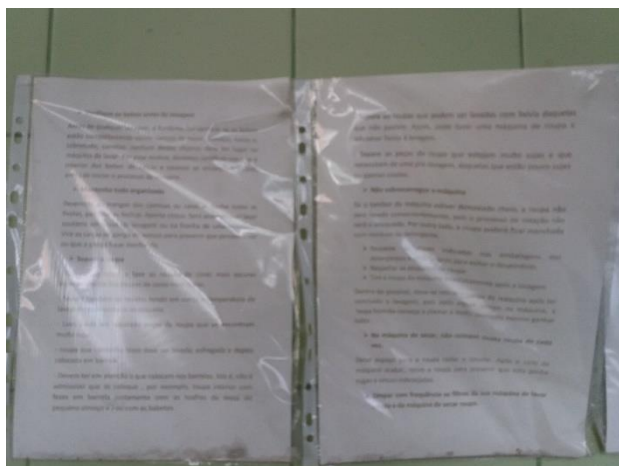


Figura 20 - Lavandaria / Procedimentos de serviço

Fonte: Produção própria

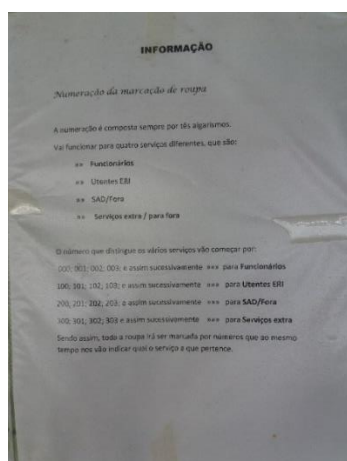


Figura 21 - Lavandaria / procedimentos de serviço

Fonte: Produção própria

Ao observar a lavandaria é possível verificar que além das falhas organizacionais, faltam carrinhos de transporte da roupa e contentores de depósito de roupas. Faltam também estendais, pois é usual colocar a roupa a secar ao ar. Na zona da rouparia faltam prateleiras, bem como, cestos ou caixas para guardar a roupa de cada utente externo.

Seguiu-se a aplicação dos questionários de diagnóstico, cujo objetivo geral foi perceber quais as necessidades iminentes à secção da lavandaria e, respetiva análise dos mesmos, bem como, perceber quais as lacunas no processo de tratamento de roupas e funcionamento dos procedimentos a executar durante o serviço.

Este foi aplicado a dez funcionárias, sendo que um deles foi respondido pela coordenadora do centro.

Aquando da aplicação do mesmo a preocupação foi perceber questões como: rotinas, ocorrências, programa físico-funcional, condições de iluminação, ventilação, exaustão, instalações elétricas e de combate a incendio, também processamento de roupas, nomeadamente, unidade, caracterização, responsável, dimensões, recursos humanos, equipamentos, processos de tratamento de roupa e saúde do trabalhador. (Anexo E)

Da sua análise concluiu-se que: no que respeita ao ponto A – Questionário de avaliação da gestão da manutenção da lavandaria do CSPSJFS, as respostas às questões feitas resume-se à tabela 1 (Anexo F) e são maioritariamente positivas. Quanto ao ponto B – Inspeção da lavandaria: processamento de roupas; na questão 1, nenhuma preencheu o nome da unidade, 3 responderam qual o horário de funcionamento da lavandaria. Na questão 2, 6 responderam qual a localização da lavandaria, não respondendo a mais nenhuma questão neste ponto. As questões 3, 4 e 5 não obtiveram qualquer resposta. A questão 6, todas preencheram corretamente ao questionado.

Da rotina organizacional e, conforme a tabela 2 (Anexo F) (continuação do ponto B), verifica-se que as respostas à questão “Há programa de manutenção preventiva de equipamentos?” e “Há sistema de controlo de compras?” são as que têm as respostas mais díspares e onde a predominância é o NA.

Ao analisar o questionário vê-se claramente que não existe coerência em determinadas respostas, ou por falta de conhecimentos ou até por desinteresse por este serviço, que no conjunto de todas as observações pareceu o mais fundamentado.

Após a aplicação dos questionários de diagnóstico fez-se a comparação com outra lavandaria, para tal, foi realizado pedido ao Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel, a solicitar uma visita às instalações da lavandaria e eventuais esclarecimentos do funcionamento da mesma. Após a aprovação dos mesmos agendou-se uma data e hora.

Assim, foi possível verificar o espaço físico, as máquinas e a rotina diária de funcionamento.

A lavandaria lava toda a roupa do hotel e de umas residências que pertencem ao grupo Visabeira. Em relação ao horário, a mesma labora sete dias por semana, entre as 7h e as 23h, com quatro funcionárias, que folgam um dia e meio, rodando entre si os dias de folga.

Quanto à maquinaria existente, a mesma é constituída por duas máquinas de lavar roupa, uma com capacidade para 17kg e outra para 23kg, também existe uma pequena máquina doméstica com capacidade para 6kg, possui duas máquinas de secar, uma calandra e um ferro.

O circuito é feito em U, zona suja, zona limpa e rouparia. Com doseadoras automáticas, para evitar desperdício de produtos.

Quanto aos procedimentos de serviço:

- A roupa é transportada ao longo do dia dos vários departamentos do hotel para a lavandaria

- À entrada é separada por tipos

- Segue para a lavagem, onde a mesma é feita por categoria de roupa assim, lençóis e capas de edredom, turcos brancos e roupões, turcos cinzas, guardanapos de restaurante, panos de cozinha, fronhas e por fim, toalhas de restaurante.

- A roupa dos hóspedes e as fardas são lavadas à parte.

- Na lavagem a roupa é colocada a 80% da capacidade das máquinas, de modo, a ficar corretamente lavada.

- De acordo com o tipo de roupa é determinado o programa de lavagem.

- Finda a lavagem, a roupa é colocada a secar e, conforme o tipo utilizam o programa manual para lençóis e o programa automático para turcos.

- Para a calandra seguem os lençóis e as capas de edredom, depois de dobradas por duas funcionárias.

- As toalhas/turcos e roupões são de imediato dobrados.

- Findo este processo, a roupa é guardada na rouparia para posterior distribuição pelas várias secções do hotel.

Quanto ao desgaste da roupa e para evitar maiores quebras, o stock da roupa é alternado de seis em seis meses. Já os guardanapos de restaurante rodam de três em três meses. Assim, evita-se um maior desgaste das roupas.

No que concerne à limpeza dos equipamentos, os filtros da máquina de secar são limpos diariamente, a calandra uma vez por mês. A limpeza da lavandaria propriamente dita é semanal.



Figura 22 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Máquinas existentes

Fonte: Produção própria



Figura 23 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Calandra

Fonte: Produção própria



Figura 24 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Processo de separação da roupa suja

Fonte: Produção própria



Figura 25 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Processo de separação da roupa limpa

Fonte: Produção própria

91/2018 RELUPERRIAU/3/75°C
papeliquidos
Higienização Profissional

PR. GRAM. DO S. 752529 A	TIPO DE ROUPA	PROGRAMA DA MÁQUINA		TEMP. °C
		PR. GRAM. DO S. 752529 A	TEMP. °C	
1	LEAVLOS GENIOS	2	40	60
2	TUBELUX GENIOS	2	40	60
3	TUBELUX GENIOS	5/6	50	40
4	LEST. GENIOS	2	40	60
5	LEST. LOB	5	40	50
6	LEST. LOB	6	30	40
7	DESENGO	8	30	30

iberklin

Figura 26 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Esquema de lavagens

Fonte: Produção própria



Figura 27 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Detergentes

Fonte: Produção própria



Figura 28 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/ Informações

Fonte: Produção própria



Figura 29 - Lavandaria do Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel/Separação da roupa lavada

Fonte: Produção própria

Em comparação com a do Centro Social é notório o cuidado com a formação das funcionárias, bem como, os métodos e técnicas de serviço, que se caracterizam pela uniformização do serviço, bem como, a melhoria continua no que respeita ao rendimento, à diminuição de custos e ao cuidado com o tratamento da roupa, visando a satisfação do cliente.

Para finalizar foi apresentada uma proposta de um plano de melhoria, um plano de formação (Anexo G) a implementar na secção e um manual de operações.

4. PLANO DE MELHORIA

Após a observação direta na lavandaria, aplicação de questionário de diagnóstico e respetiva análise, foi possível perceber quais as necessidades a colmatar na secção.

Necessidades estas que passam por uma melhor reorganização da equipa, ou seja, reestruturação da secção com a colocação de uma funcionária a tempo inteiro e formação adequada a todas as restantes.

Assim, para o bom desempenho na lavandaria, as funcionárias devem receber formação inicial. O objetivo da formação é capacitar cada funcionária para a execução eficiente das suas tarefas, fazendo com que possa atuar com segurança em qualquer área da lavandaria. Todas as funcionárias, principalmente a responsável pela lavandaria, deverão passar periodicamente por cursos de capacitação visando sempre uma atualização técnica.

O conteúdo da formação, além de prever os aspetos técnicos, específicos, funcionais e operacionais, deve ser útil para aquisição de novas competências.

Diagnóstico de necessidades

Com o objetivo de validar quais as necessidades das funcionárias da lavandaria foram usadas as seguintes metodologias e instrumentos de diagnóstico:

- Reuniões com as chefias e administração
- Questionário de diagnóstico às funcionárias
- Observação direta

Formulação de objetivos

- Melhorar o funcionamento da lavandaria
- Promover a qualidade do departamento

Plano de ações

- Aplicação do questionário de diagnóstico (Anexo E)
- Plano de formação (Anexo G)

Implementação

Aplicação do questionário de diagnóstico (Anexo E) – implementado durante o estágio

Aquando da construção do questionário de diagnóstico houve o cuidado deste ser de resposta fechada, sim, não, não aplicável (NA) e não sei informar (NSI), de modo a facilitar as respostas e a análise do mesmo, no que respeita ao tratamento de dados.

No momento da sua elaboração a preocupação foi perceber questões como: rotinas, ocorrências, programa físico-funcional, condições de iluminação, ventilação, exaustão, instalações elétricas e de combate a incendio, também processamento de roupas, nomeadamente, unidade, caracterização, responsável, dimensões, recursos humanos, equipamentos, processos de tratamento de roupa e saúde do trabalhador.

Após a implementação do questionário de diagnóstico (Anexo E) foi possível concluir que das 13 colaboradoras da lavandaria/rouparia apenas 10 respondeu ao questionário, sendo que uma das 10 respostas foi dada pela coordenadora do centro.

No que respeita ao ponto A – Questionário de avaliação da gestão da manutenção da lavandaria do CSPSJFS, as respostas às questões feitas resume-se à tabela 1 (Anexo F) e são maioritariamente positivas.

Quanto ao ponto B – Inspeção da lavandaria: processamento de roupas; na questão 1, nenhuma preencheu o nome da unidade, 3 responderam qual o horário de funcionamento da lavandaria. Na questão 2, 6 responderam qual a localização da lavandaria, não respondendo a mais nenhuma questão neste ponto. As questões 3, 4 e 5 não obtiveram qualquer resposta. A questão 6, todas preencheram corretamente ao questionado.

Da rotina organizacional e, conforme a tabela 2 (Anexo F) (continuação do ponto B), verificamos que as respostas à questão “Há programa de manutenção preventiva de equipamentos?” e “Há sistema de controlo de compras?” são as que têm as respostas mais díspares e onde a predominância é o NA.

Ao analisar o questionário vê-se claramente que não existe coerência em determinadas respostas, ou por falta de conhecimentos ou até por desinteresse por este serviço.

Assim, e da análise dos dados resultou a elaboração de um relatório com as necessidades de formação identificadas:

- Conhecimento na íntegra da lavandaria, piso, paredes, iluminação e ventilação.
- Conhecimentos sobre contaminação e controlo de infeções.
- Conhecimento das diversas áreas do serviço de lavandaria.
- Conhecimento do funcionamento das máquinas e instalações em geral.

- Procedimentos sobre higiene e segurança do trabalho, incluindo a prevenção de acidentes e uso de EPI's (Equipamentos de Proteção Individual).
- Informações sobre o processamento de lavagem.
- Noções gerais sobre o funcionamento da lavandaria.
- Conhecimento e entendimento do manual de formação.

Plano de formação – a ser implementado posteriormente (Anexo G)

No que concerne ao plano de formação, este tem como objetivos otimizar os custos na lavandaria, uniformizar os métodos e técnicas de serviço, identificar as funções do pessoal afeto à secção, identificar e calcular as quantidades dos diferentes tipos de roupa e planear e controlar as operações da secção da lavandaria/rouparia.

Quanto aos temas em estudo serão: princípios de higiene e segurança na lavandaria/rouparia e técnicas de organização da secção.

Destina-se a todas as funcionárias da lavandaria e será ministrado em horário a definir de acordo com as disponibilidades.

Encontra-se estruturado em cinco sessões de 2 horas cada.

A avaliação será feita durante o processo formativo por observação direta e no final será feito um relatório com propostas de melhoria a aplicar em ações futuras.

Em suma, como proposta de melhoria para a lavandaria do centro e redução de custos sugere-se como referido atrás formação para todas as funcionárias, reorganização do serviço e a colocação de pelo menos uma funcionária a tempo inteiro na secção. Estas propostas são de aplicação a médio e longo prazo pois requerem algumas mudanças e custos, custos estes com a contratação de uma funcionária.

5. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA LAVANDARIA

Depois de observar o funcionamento e procedimentos realizados na lavandaria, da análise aos questionários e da elaboração do plano de formação, seguiu-se a realização de um relatório de avaliação de operações (Anexo H).

Este foi elaborado com vista à melhoria do trabalho realizado, bem como, à minimização do dispêndio de tempo no sentido de otimizar o serviço.

Para a sua elaboração houve o recurso a diversos manuais sobre o tema e legislação.

Quanto à estrutura do mesmo, esta prende-se quase no seu todo como a de um relatório, tendo em consideração que o conteúdo se aplica ao trabalho a desenvolver na lavandaria do centro.

A estrutura é simples e de fácil leitura, já que, as funcionárias têm diversos níveis de ensino.

Os objetivos do relatório são:

- Orientar as funcionárias da lavandaria para o melhor desempenho das suas funções e padronização do serviço.
- Cooperar para a maior produtividade e redução dos custos operacionais da secção.
- Favorecer a melhoria do ambiente de trabalho, proporcionando maior segurança, conforto e satisfação, reduzindo a rotatividade desnecessária de pessoal.

Em relação aos temas abordados, existiu o cuidado de os especificar. Este relatório aborda a localização da lavandaria, os aspetos físicos, os fatores condicionantes do planeamento, o equipamento, material e instalações, a roupa e suas especificidades, a operacionalização e o processamento, bem como, os métodos e técnicas de lavagem, alguns cuidados com o pessoal e um resumo com imagens da organização do serviço.

Pretende-se assim, dotar as funcionárias de mais alguns conhecimentos e técnicas na área.

6. CONCLUSÕES

O presente relatório tinha como principal objetivo fazer uma análise da situação atual, propor sugestões de melhoria no departamento da lavandaria e realizar um relatório de avaliação do departamento, assim como, a contextualização do tema em estudo e do local. Para tal adotou-se uma metodologia que assenta na análise de documentos relacionados com o tema, bem como, manuais, a observação no local para melhor compreender a situação atual da lavandaria, a aplicação de um questionário de diagnóstico e a visita a outra lavandaria, para a partir daí desenvolver um plano de melhoria que passa por um plano de formação e um relatório de avaliação que se adeque ao local.

No que concerne ao desenvolvimento do estágio, este foi feito por etapas e, com algumas limitações quer de tempo, quer de disponibilidade por parte das funcionárias para colaborarem abertamente na recolha de informações sobre o trabalho desenvolvido na secção. Outra limitação foi a impossibilidade de testar o modelo apresentado na proposta de melhoria. Pois o mesmo requer uma análise por parte da direção do Centro para a sua possível concretização. Esta proposta é uma ação possível de concretizar a médio e longo prazo, situação que as datas de início e conclusão de estágio não permitem que se concretize, tal seria possível fazer num trabalho futuro, trabalho este que passaria numa primeira fase por reorganizar as funcionárias pelos turnos e fazer formação adequada.

A proposta de melhoria assentou na elaboração de um plano de formação que deve ser aplicado a todas as funcionárias da lavandaria. Plano este que envolve todas as etapas do serviço da lavandaria. No seguimento da mesma proposta foi elaborado um relatório de avaliação da lavandaria, onde constam todos os procedimentos resultantes do serviço de lavandaria.

Quanto ao impacto da implementação do plano de melhoria, este teria que ser aplicado por fases de acordo com a disponibilidade e abertura das funcionárias para algumas mudanças apresentadas.

Como sugestão de otimização do funcionamento da lavandaria, bem como, a redução de custos no departamento propõe-se a contratação de uma funcionária apenas para a secção, caso não se verifique essa possibilidade, aferir quais as funcionárias que melhor se adequam ao serviço da lavandaria e ao fazer os horários ter em atenção que em cada turno

está uma funcionária capaz de organizar todo o serviço da lavanderia corretamente, de modo que o funcionamento da lavanderia se faça contínuo ao longo das 24h.

Em suma, os objetivos delineados no início do estágio em parte foram concretizados, uma vez que dado o tempo disponível não foi possível aplicar as propostas de melhoria.

A falta de tempo pessoal impossibilitou também a realização do relatório quando do decorrer do estágio, no entanto, possibilitou o crescimento a nível pessoal e acadêmico, uma vez que permitiu a aquisição de novas competências e conhecimentos, análise crítica e gestão operacional.

7. BIBLIOGRAFIA


- Amado, M. (Ano XV, Dezembro). Qualificar o Terceiro Sector: Uma perspetiva de formação. Voz e Voz - Inovação e Qualidade no Terceiro Sector. p. 51-56.
- Andrade, A. M. (2011). *Hospitalidade: acolhimento, atendimento e ambientação*. São Paulo: SENAC.
- Ball, S., Jones, P., Kirk, D., & Lockwood, A. (2003). *Hospital Operations - A Systems approach*. London: Continuum.
- Barroco, M. (s.d.). As IPSS: Seu enquadramento e regime jurídico. In Barros, Carlos; Santos, José. Lisboa Editora.
- Barros, C., & Santos, J. (1997). *As instituições não lucrativas e a ação social em Portugal*. Lisboa: Editora Vulgata.
- Bartolomeu, T. A. (1998). *Identificação e avaliação dos principais fatores que determinam a qualidade de uma lavandaria hospitalar*. Florianópolis: UFSC.
- Bilhim, J. (2001). *Teoria organizacional*. Universidade Técnica de Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Boeger, M. A. (2003). *Gestão em Hotelaria Hospitalar*. Atlas: S. Paulo.
- Boeger, M. A. (2009). *Hotelaria Hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização*. S. Paulo: Senac.
- Branson, J. &. (1990). *Hotel, Hostel and Hospital Housekeeping*. London: Hodder education.
- Brasil, M. d. (2009). *Processamento de Roupas de Serviços de Saúde, Prevenção e controlo de riscos*. Brasília: Anvisa.
- Calegare, L., Cargnin, M. T., & Rosa, L. K. (2007). Gerenciamento do processo de lavagem e desinfecção de roupas hospitalares como forma de controlo e redução dos riscos ocupacionais: um estudo de caso na lavandaria do HUSM. *Programa de graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Maria*. Santa Maria, Brasil.
- Campos, E. R. (2003). *Metodologia de gestão por processos*. Brasil: Universidade Estadual de Campinas – Pró Reitoria de Desenvolvimento Universitário.
- Castro, R. M., & Chequer, S. S. (2001). Serviço de processamento da roupa hospitalar: gestão e funcionamento. Viçosa: UFV.
- Costa, V. R. (2005). *Lavandaria - Treinamento da COVISA*. Gerência do Centro de Controle de Doenças.
- Diversey. (2018). *Boas práticas lavandaria.pdf*. Obtido de www.diversey.com.
- Freitas, A. L., & Cozendey, M. I. (2008). Um modelo SERVPERF para avaliação de serviços hospitalares. *Revista do XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção*.
- Godoi, A. F. (2008). *Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais*. São Paulo: Ícone.

- Gonçalves, I. C., & Ferreira, L. V. (jul/dez 2013). Gestão Hospitalar: percepções e fundamentos. *Revista Turismo – estudos e práticas*, vol.2, n.º2, ISSN 2316-1493.
- Hunt, V. D. (1996). *Process mapping*. New York: John Wiley.
- IEFP. (2018).
https://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/49027/mod_resource/content/0/p780/Manual_Tecnico_do_Formador_Higiene_e_Seguranca_do_Trabalho.pdf.
- IEFP. (2018). *UFCD 7085: Lavandaria\rouparia*. Obtido de www.catalogo.anqep.gov.pt.
- Jones, T. (2008). *Professional Management of Housekeeping Operations*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Konkewicz, R. L. (s.d.). *Prevenção e Controle de Infecções Relacionado ao Processamento das Roupas Hospitalares*. Obtido de <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/lavanderiahospitalar.pdf>.
- Kotaka, F. (1989 Set-Dez). Lavandaria Hospitalar: Sugestão para o planeamento do recurso físico. *Revista Paul Hosp*, 37(9/12):118-25.
- Mesiano, R. A., & Lisboa, T. C. (2006). *Processamento de roupas em serviços de saúde*. Obtido de anvisa.gov.br.
- Mezzono, A. A. (1992). *Lavandaria Hospitalar – Organização e técnica*. São Paulo: CEDAS.
- Negra, C. e. (27 a 30 de junho de 2004). Controle de gestão: caso de lavandaria hospitalar. *Apresentado e publicado nos anais do XI Congresso Brasileiro de Custos*. Porto Seguro.
- Nunes, F. e. (2001). *O terceiro sector em Portugal*. Instituto António Sérgio do Sector Cooperativo (INSCOOP).
- Oliveira, C. d. (jul./dez. de 2012). *A hotelaria hospitalar como uma nova perspectiva de atuação em organizações de saúde*. Obtido de <http://periodicos.uern.br/index.php/turismo/article/viewFile/341/233>.
- Pina, L. W., & Ribeiro, O. C. (2007). *Lazer e recreação na Hotelaria*. São Paulo: Senac.
- Quintão, C. (2004). Terceiro sector: Elementos para referenciação teórica e conceptual. *Comunicação apresentada no Congresso Português de Sociologia*, (p. 2). Universidade do Minho.
- Rummler, G. A., & Brache, A. P. (São Paulo). - *Melhores Desempenhos das Empresas – Ferramentas para a Melhoria da Qualidade e da Competitividade*. 1992: Makron Books.
- Salvatore, V. (2004). A Racionalidade do 3º setor. In Voltolini, R. Em *Terceiro Setor, Planeamento e Gestão* (pp. 17-34). S. Paulo: Senac.
- Saúde, B. M. (1986). *Manual de Lavandaria Hospitalar*. Brasília: Centro de Documentação do Ministério da Saúde.


- Saúde, M. d. (s.d.). *Polo Positivo – Manual de Boas Práticas, dirigido a Instituições de Particulares de Solidariedade Social*. Obtido de www.sns.gov.pt.
- Secretaria Nacional de Ações Básicas de Saúde, M. d. (1986). *Manual da Lavandaria*. BRASIL, Ministério da Saúde.
- Social, I. d. (2017). *Guia Prático – Licenciamento da atividade dos estabelecimentos de apoio social (N43 - V4.08)*. Lisboa: ISS, IP.
- Social, I. d. (2018). <http://www.seg-social.pt>. Obtido de http://www.seg-social.pt/documents/10152/13454/gqrs_lar_residencial_processos-Chave/f1f50be0-d188-4016-8a5c-25cf3191da6a.
- Stender, G., Silva, A., Junior, A., & Dantas, M. (2013). Metodologia de controlo de processos operacionais de governança hoteleira. *Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. Rio de Janeiro.
- Taraboulsi, F. A. (2003). *Administração de Hotelaria Hospitalar*. São Paulo: Atlas.
- Variz, P. E. (1998). *Contributo para o estudo das Instituições Particulares de Solidariedade Social*. Lisboa: Vulgata.

8. ANEXOS

Anexo A - Informação que se encontra junto a cada máquina de lavar, de modo a informar qual o programa a utilizar em cada tipo de roupa



ThomilMATIC®




Programa Doseador	TIPO DE ROUPA	Programa Máquina	Temperatura Pré-Lavagem	Temperatura Lavagem	Branqueador
01	CÔR MUITO SUJA	3	30°	40°	OXIGENIO
02	CÔR POUCO SUJA	3	30°	40°	OXIGENIO
03	BRANCA MUITO SUJA	2	30°	60°	CLORO
04	BRANCA POUCO SUJA	3	30°	40°	CLORO
05	DELICADA/LÂS/COBERTORES	5	-	20°	-----
06	ROUPA DE COZINHA	2	30°	60°	CLORO
07					
08					
09					
10					

ESTABELECIMENTO : CENTRO SOCIAL SÃO JOÃO FOZ DO SOUSA

Anexo B - Horário das funcionárias da estrutura residencial

2ª Versão


estrutura residencial

HORÁRIOS DO MÊS DE Fevereiro 2018

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
ALZIRA	T	T	N	F	N	F	F	T	N	F	T	T	T	N	F	N	F	M	T	T	F	F	M	M	M	T	F	M
CONCEIÇÃO	F	M	F	F	N	F	F	T	N	F	F	F	M	T	F	N	F	F	M	T	F	F	F	T	F	F	N	F
GORETI	F	F	T	T	T	N	F	F	M	F	N	F	F	M	F	T	N	F	F	M	F	N	F	F	M	F	N	F
JOANA	F	F	M	M	F	N	F	F	T	N	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	M	M	M	F	M	T	T	F
MANUELA	N	F	M	M	F	T	N	F	F	M	M	N	F	F	M	M	T	N	F	F	M	F	N	F	T	M	F	N
MARCIA	N	F	M	M	F	F	F	M	F	T	N	F	T	N	F	F	F	M	F	F	N	F	N	F	F	N	F	T
MARGARIDA	M	F	F	N	F	T	T	N	F	M	M	N	F	F	M	M	T	T	N	F	F	M	F	N	F	M	M	T
RENATA	T	N	F	F	M	M	T	N	F	F	T	T	N	F	T	F	M	T	N	F	T	T	T	N	F	F	M	M
SÍLVIA	F	F	F	F	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM	BM
SOHA	M	T	N	F	F	F	M	F	M	M	M	M	F	F	N	F	F	F	T	N	F	F	F	M	N	F	F	F
SORAIA	F	M	T	N	F	M	M	M	F	T	F	M	M	M	N	F	M	M	M	M	N	F	F	M	F	N	F	F
Nídia	F	N	F	T	T	F	N	F	T	N	F	F	M	T	T	T	N	F	F	N	F	T	T	T	N	F	T	N
Lúcia													M	N	F	M	M	M	N	F	M	T	N	F	F	T	F	M
DANIELA	M	M	F	F	M	M	M	M	M	F	F	CD	F	M	CD	CD	F	F	M	CD	M	M	M	F	F	M	CD	CD

Legenda:
M - manhã
T - Tarde
N - Noite
F - Folia
FPR - Férias

Turnos:
Manhã - 7h - 15h
Tarde - 15h - 23h
Noite - 23h - 7h

O presente horário pode ser sujeito a alterações

Anexo C - Informações sobre as estatísticas das instalações, no que respeita aos consumos de produtos líquidos para lavagem têxtil



Thomil^{MATIC}

Produtos Líquidos para lavagem têxtil
Estatísticas de instalações



CLIENTE
DISTRIBUIDOR
CAPACIDADE DE LAVAGEM Kg.
DESCONTO

CENTRO SOCIAL FOZ DE SOUSA
MOREIRA E CARNEIRO
17
0%

CÁLCULO DE ESTATÍSTICAS		
PROGRAMA	DESCRIÇÃO	KILOS POR PROGRAMA
1	COR MUITO SUJA	16867
2	COR POUCO SUJA	2199
3	BRANCA MUITO SUJA	20099
4	BRANCA POUCO SUJA	635
5	DELICADAS/COBERTORES	4158
6	ROUPA DE COZINHA	1020
7		0
8		0
9		0
10		0
11		0
12		0
13		0
14		0
15		0
16		0
17		0
18		0
19		0
20		0
TOTAL		44978

DATA DE INICIO DE ESTATÍSTICAS
DATA DE FINAL DE ESTATÍSTICAS
DIAS TOTAIS
DIAS DE TRABALHO POR SEMANA

25-11-2015
21-3-2017
408
6

Kg./dia 110,24

ESTATÍSTICAS DE PRODUTO						
Kgr.	H-1	A-2	N-3	C-4	OX-5	S-6
Máquina 1	0,00	94,81	139,38	101,30	96,03	208,74
Máquina 2	0,00	120,46	173,71	185,65	102,34	268,60
Máquina 3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Máquina 4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Máquina 5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Máquina 6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	0,00	215,28	313,09	286,95	198,37	475,33

PREÇO DE PRODUTO						
€/Kgr.	H-1	A-2	N-3	C-4	OX-5	S-6
P.V.P.	4,42 €	4,15 €	4,82 €	1,95 €	3,66 €	2,51 €
Preço c/desc.	4,42 €	4,16 €	4,82 €	1,95 €	3,66 €	2,51 €

ESTATÍSTICAS DE LAVAGEM						
	Máquina 1	Máquina 2	Máquina 3	Máquina 4	Máquina 5	Máquina 6
Kg. lavados	16198,00	28780,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kilos/dia	39,70	70,64	0,00	0,00	0,00	0,00
Kg. Produto	838,27	850,75	0,00	0,00	0,00	0,00
Preço MED.	0,132 €	0,096 €				
PREÇO MEDIO GLOBAL				0,109 €		

Dpto. técnico
THOMIL PROFESIONAL



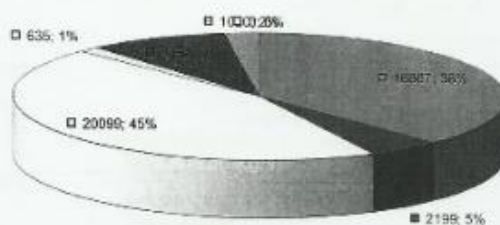
Thomil^{MATIC}

Produtos Líquidos para lavagem têxtil
Estatísticas de instalações

Thomil
profissional

TOTAL DE KG. LAVADOS: 44978.00 Kgrs.

TOTAL DE KG. POR TIPO DE ROUPA



■ CÔR MUITO SUJA
■ CÔR POUCO SUJA
□ BRANCA MUITO SUJA
□ BRANCA POUCO SUJA
■ DELICADA/LÃ/COBERTORES
□ ROUPA DE COZINHA

CENTRO SOCIAL FOZ DE SOUSA

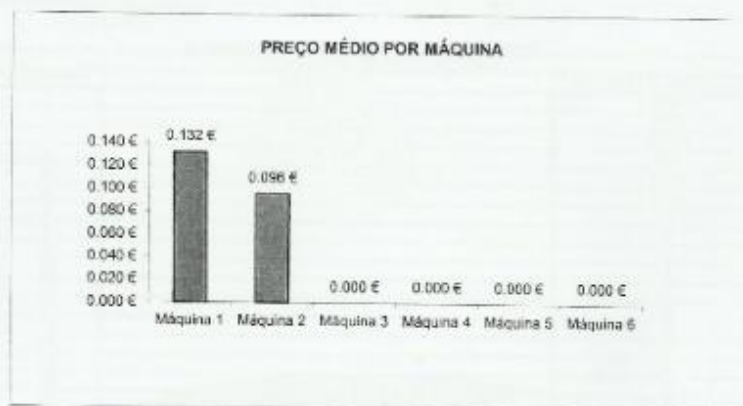


Thomil^{MATIC}

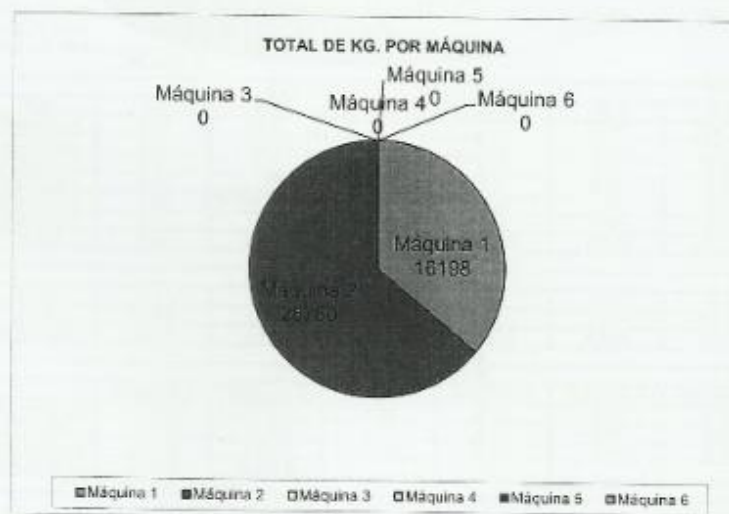
Produtos Líquidos para lavagem têxtil
Estatísticas de instalações



PREÇO MÉDIO: 0,109 €



TOTAL DE KG. LAVADOS: 44978 Kgrs.



CENTRO SOCIAL FOZ DE SOUSA

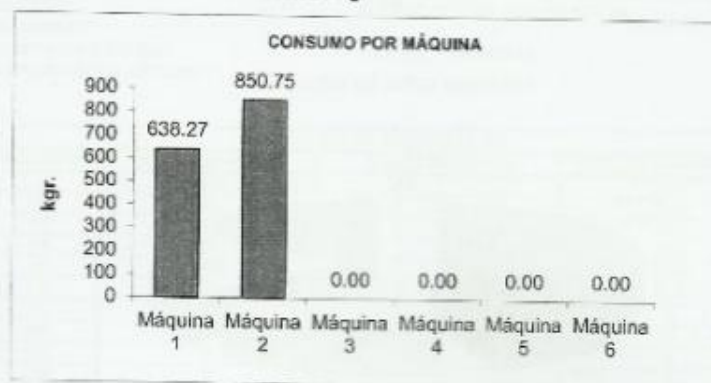


Thomil^{MATIC}

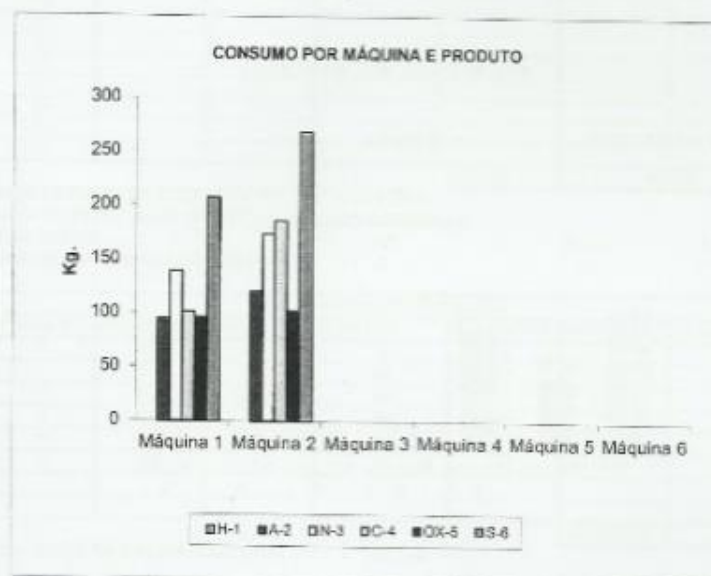
Produtos Líquidos para lavagem têxtil
Estatísticas de instalações

Thomil
profesional

PRODUTO TOTAL: 1489.024 Kgr



PRODUTO TOTAL: 1489.024 Kgr



CENTRO SOCIAL FOZ DE SOUSA

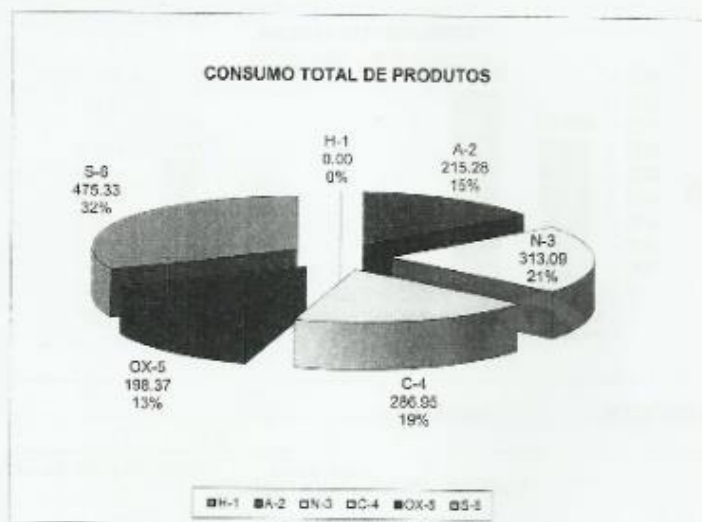


ThomilMATIC®

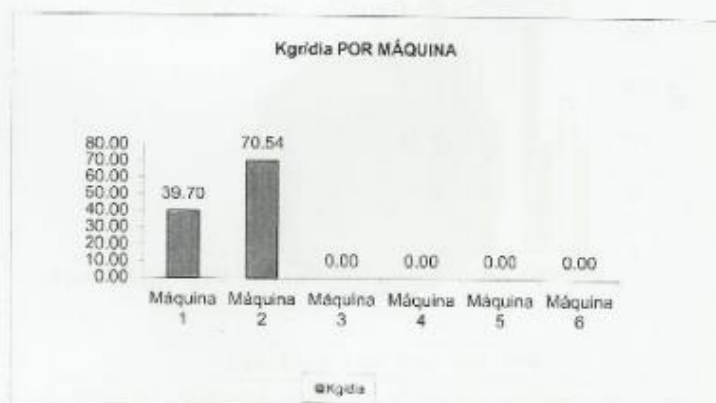
Produtos Líquidos para lavagem têxtil
Estatísticas de instalações

Thomil profesional

KGS. TOTAIS DE PRODUTO 1489.02 Kgrs.



kg/dia MÉDIA TOTAL : 0.00 Kg/dia



CENTRO SOCIAL FOZ DE SOUSA



Thomil^{MATIC}

Produtos Líquidos para lavagem têxtil
Estatísticas de instalações

Thomil
profissional

CLIENTE
MÁQUINA Nº
MARCA DA MÁQUINA
CAPACIDADE DA MÁQUINA

CENTRO SOCIAL FOZ DE SOUSA
1
LAVAMAC
7

CALCULO DE ESTATÍSTICAS

PROGRAMA	Nº DE LAVAGENS	KG. DA MÁQUINA	KGS. POR PROGRAMA
1	1001	7	7007
2	107	7	749
3	727	7	5089
4	35	7	245
5	354	7	2478
6	90	7	630
7	0	7	0
8	0	7	0
9	0	7	0
10	0	7	0
11	0	7	0
12	0	7	0
13	0	7	0
14	0	7	0
15	0	7	0
16	0	7	0
17	0	7	0
18	0	7	0
19	0	7	0
20	0	7	0
TOTAL			16198

DATA DE INICIO DE ESTATÍSTICAS
DATA DE FINAL DE ESTATÍSTICAS
DIAS TOTAIS
DIAS DE TRABALHO POR SEMANA

25-11-2015
21-3-2017
408
6

Kg/dia 39.70

ESTATÍSTICAS DE PRODUTO

BOMBA Nº	PRODUTO	HORAS	MINUTOS	SEGUNDOS	PARAMETRO	KG PRODUTO
0	H-1	0	0	0	0	0.00
1	A-2	4	40	31	169	94.81
2	N-3	8	44	0	133	139.38
3	C-4	5	24	41	156	101.30
4	OX5	5	33	27	144	96.03
5	S6	11	33	45	149	206.74
						0.00
						0.00
TOT PROD						638.27

SEGUNDOS DE CALIBRAÇÃO 10-30

30

Dpto. Técnico
THOMIL PROFESIONAL



ThomilMATIC®

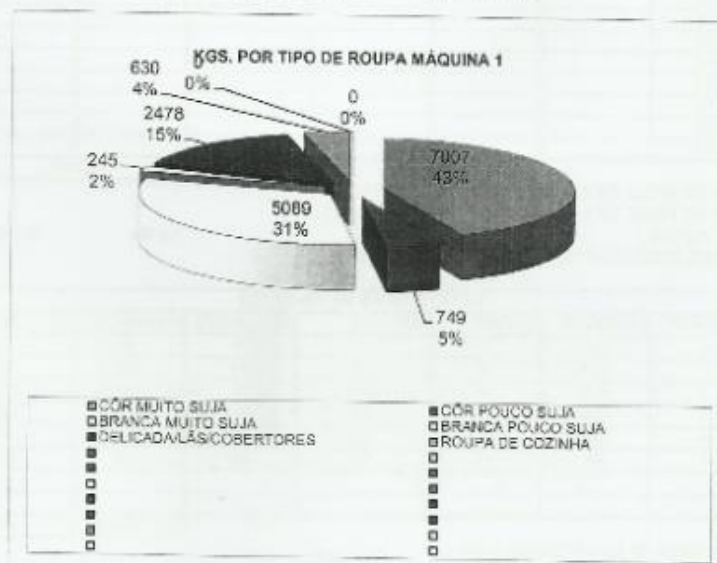
Produtos Líquidos para lavagem têxtil
Estatísticas de instalações

Thomil profissional

KGS. TOTAIS DE PRODUTO 431.53 Kgrs. MÁQUINA 1



TOTAL DE KGS. LAVADOS: 16198.00 Kgrs. MÁQUINA 1



CENTRO SOCIAL FOZ DE SOUSA

LAVAMAC

7 KGS



Thomil[®]MATIC

Produtos Líquidos para lavagem têxtil
Estatísticas de instalações

Thomil
profissional

CLIENTE
MÁQUINA Nº
MARCA DA MÁQUINA
CAPACIDADE DA MÁQUINA

CENTRO SOCIAL FOZ DE SOUSA
2
LAVAMAC
10

CÁLCULO DE ESTATÍSTICAS			
PROGRAMA	Nº DE LAVAGENS	KG. DA MÁQUINA	KGS. POR PROGRAMA
1	986	10	9860
2	145	10	1450
3	1501	10	15010
4	39	10	390
5	168	10	1680
6	39	10	390
7	0	10	0
8	0	10	0
9	0	10	0
10	0	10	0
11	0	10	0
12	0	10	0
13	0	10	0
14	0	10	0
15	0	10	0
16	0	10	0
17	0	10	0
18	0	10	0
19	0	10	0
20	0	10	0
TOTAL			28780

DATA DE INÍCIO DE ESTATÍSTICAS
DATA DE FINAL DE ESTATÍSTICAS
DIAS TOTAIS
DIAS DE TRABALHO POR SEMANA

25-11-2015
21-3-2017
408
6

Kg/dia 70.54

ESTATÍSTICAS DE PRODUTO						
BOMBA Nº	PRODUTO	HORAS	MINUTOS	SEGUNDOS	PARAMETRO	KG PRODUTO
0	H-1	0	0	0	0	0.00
1	A-2	5	56	24	169	120.46
2	N-3	10	53	2	133	173.71
3	C-4	9	55	1	156	185.65
4	OX5	5	55	21	144	102.34
5	S6	15	1	20	149	288.60
						0.00
						0.00
TOT PROD						850.75

SEGUNDOS DE CALIBRAÇÃO 10-30

30

Dpto.Técnico
THOMIL PROFESIONAL

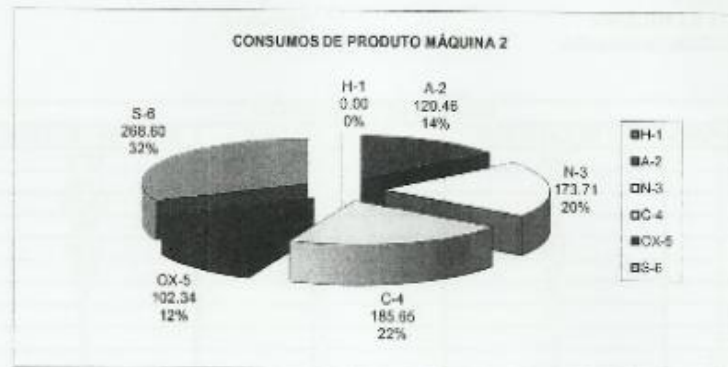


Thomil^{MATIC}

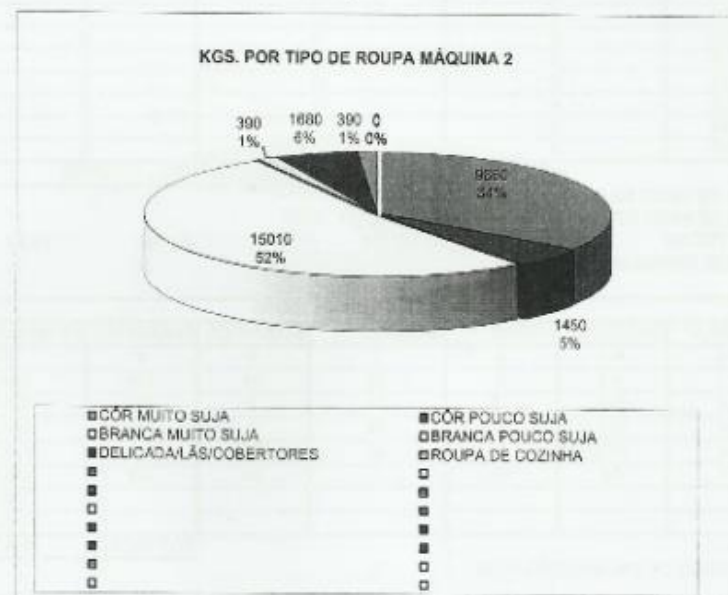
Produtos Líquidos para lavagem têxtil
Estatísticas de instalações

Thomil profesional

KGS. TOTAIS DE PRODUTO 582.16 Kgrs. MÁQUINA 2



TOTAL DE KGS. LAVADOS: 28780.00 Kgrs. MÁQUINA 2



CENTRO SOCIAL FOZ DE SOUSA

LAVAMAC

10 KG



LAVANDARIA PROFISSIONAL

Thomil[®]MATIC[®]
N-3

**COMPONENTE COMPLETO
TENSIOATIVO PARA
DOSAGEM**

PICTOGRAMAS DE RISCO:

APRESENTAÇÃO:

LPDL045: 1 bilha de 20 kg.

PICTOGRAMAS DE REALIZAÇÃO:

IRRITANTE

**REGISTO GERAL SANITÁRIO DE
ALIMENTOS: 37-0000271/M**

Empresa certificada por BVQI
ENAC Nº 033/C-MA07/ISO 14001

GESTÃO AMBIENTAL

**TENSIOATIVOS RODICIDAS/CONFORME
Regulamento 648/2004/CE**

LAVANDARIA PROFISSIONAL

DESCRIÇÃO:

COMPONENTE NEUTRO PARA LAVAGEM TÊXIL

APLICAÇÕES:

Desinfetante líquido concentrado para a pré-lavagem e lavagem de todo o tipo de roupa.

MODO DE UTILIZAÇÃO:

DEMO-H2O2: de 2 a 3 gr. por cada kg. de roupa seca.
PRÉ-LAVAGEM: de 2 a 3 gr. por cada kg. de roupa seca.
LAVAGEM: de 4 a 6 gr. por cada kg. de roupa seca.
(dosagem em função da percentagem do produto em solução - o componente A-2, ao grau de sujidade da roupa e nível de dureza da água).

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

"PROPRIEDADES:"

Produto concentrado de excelentes resultados para a lavagem e humectação de todo o tipo de roupa. Útil para qualquer dureza de água e a todas as temperaturas. Fabricado com actuais matérias naturais de alto conteúdo em decolmatante de acção suave, detergente e conservante látil. Possui um efeito microbocida a partir dos 72°C e 10 mn. de lavagem.

"ESPECIFICAÇÕES:"

ASPECTO	Líquido.
COR	Azul.
ODOR	Perfume Característico.
PH (20°C)	7 - 9
SOLUBILIDADE	Totalmente solúvel.

NTA Trásdax, tensioactivo não iónico, tensioactivo aniónico, conservante e branqueantes ópticos.

CONSERVAÇÃO E ARMAZENAGEM:

Guardar na embalagem original em ambiente fresco, protegido do frio e calor excessivo. Evitar que congele. Não expor a radiação solar directa.

SEGURANÇA E MANEJO:

Seguro ao usar. Manter bem o recipiente das crianças. Não ingerir. Em caso de contacto com os olhos, lavar imediatamente e abundantemente com água e ir ao médico. Em caso de ingestão, vir ao médico e mostrar-lhe o rótulo ou embalagem. Não H2O (H2O2).

ADVERTÊNCIAS:

Em caso de ingestão acidental, consultar o Centro Informação Antivenenos (CIV), Tel. 608250143

O nosso DEPARTAMENTO TÉCNICO
atende em qualquer
qualquer dúvida ou pergunta sobre
o produto ou a sua aplicação.
Tel. (+34) 902.116.826

NOTA: A garantia de Thomil S.A. limita-se à qualidade do produto, assumindo qualquer responsabilidade decorrente de uma utilização indevida.
Ctra. Andaluçia, km. 18, 28320 Pinto (Madrid) www.thomil.com; profesional@thomil.com

LAVANDARIA PROFISSIONAL

Thomil[®]MATIC[®]
S-6

**AMACIADOR ANTI-ESTÁTICO
PERFUMADO COM EFEITO
NEUTRALIZADOR**

PICOTRAMAS DE UJEQ:

APRESENTAÇÃO:

LPCL045: 1 bilha de 20 kg.

PICOTRAMAS DE SINALIZAÇÃO:

REGISTO GERAL SANITÁRIO DE
ALIMENTOS: 37-00009273/M

Empresa certificada por BVQI:
ENAC Nº 032-MA070/ISO 14001
GESTÃO AMBIENTAL

TESTES QUÍMICOS BIOGRÁFICOS CONFIRMA-
REM O BIODEGRADÁVEL 648/2004/CE

DESCRIÇÃO:

AMACIADOR COM NEUTRALIZADOR PARA LAVAGEM TÊXIL
Amaciador anti-estático com neutralizador de alcalinidade.

APLICAÇÕES:

Produto concentrado de baixa dose, agradavelmente perfumado evitando o aparecimento de bolor na roupa, facilita o engomado-carandado, reduz os tempos de secagem dos têxteis e elimina o carga estática que requires a roupa após o processo de lavagem. Neutraliza os restos de clore e alcalinidade após as fases de lavagem e branqueamento, prolongando a vida útil das têxteis. Proporciona um efeito bactericida aos têxteis tratados. Totalmente solúvel em água.

MODO DE UTILIZAÇÃO:

No último enxaguamento, juntar 3 a 5 g. de produto por cada kg. da roupa seca, em função do nível de pH da água. Aumentar a dose de produto quando utilizar exaustivas quantidades de clore ou detergentes alcalinos.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

*PROPRIEDADES:

Amaciador Anti-estático neutralizante. Antirugas e bactericida.

*ESPECIFICAÇÕES:

ASPECTO.....	Líquido opaco.
COR.....	Azul.
ODOR.....	Floral.
pH (20°).....	2,0 ± 0,5
DENSIDADE (20°).....	Aprox. 1,000 g/cm ³
CONCENTRAÇÃO.....	130-300 g/l
*COMPOSIÇÃO:	
teresacético catiónico, asinfectantes, perfumes e conservantes.	

CONSERVAÇÃO E ARMAZENAGEM:

Guardar na embalagem original bem tapada mantendo o abastado do teor e evitar intemper. Evitar choques com líquidos oxidantes ou ácidos.

SEGURANÇA E MANEJO:

Não ingerir. Manter fora do alcance das crianças. Fichas Datas de Segurança e informação do utilizador profissional que o utilize. Ver FICHA TÉCNICA.

ADVERTÊNCIAS:

Em caso de ingestão acidental, consultar o Centro Informação Antivenenos (CAV), tel. 808250143

O nosso DEPARTAMENTO TÉCNICO
atende com o maior comprometimento
qualquer dúvida ou pergunta sobre o
produto ou a sua aplicação.
Tel. (+34 932) 11.6.836

Thomil
profesional

NOTA: A garantia de Thomil S.A., limita-se à qualidade do produto, respondendo qualquer responsabilidade decorrente de uma utilização inadequada.
Ctra. Andalusica, km. 18. 28320 Pinto (Madrid) www.thomil.com; profesional@thomil.com

Anexo E - Questionário aplicado às funcionárias da lavanderia

QUESTIONÁRIO

Este questionário foi desenvolvido no âmbito do estágio para conclusão do Mestrado em Direção Hoteleira – Hotelaria de Saúde e bem-estar. Para melhor compreender as rotinas e diagnosticar as necessidades inerentes à secção. Pedimos apenas 5 minutos do seu tempo para o responder. Agradecemos a sua disponibilidade!

A – Questionário de avaliação da gestão da manutenção da lavanderia do CSPSJFS

Questões	Resposta		
	Sim	Não	NSI
Já alterou a sua rotina por falta de água ou eletricidade?			
Existem ações imediatas para reparar avarias?			
Recebe informações sobre a localização exata das ocorrências?			
A ocorrência é caracterizada adequadamente?			
Existem materiais para tratar as ocorrências?			
Existem ferramentas de trabalho adequadas?			
Há um responsável da manutenção?			
Existe manutenção preventiva das instalações e máquinas?			

B – Inspeção da lavanderia: processamento de roupas

Identificação da unidade Nome: _____ Horário de funcionamento: _____
Caraterização da unidade: Quanto à localização: Interna _____ Externa _____ Seções próximas: _____ Capacidade de lavagem de roupa diariamente, em kg: Instalada _____ Operacional/dia: _____

O processo adotado para a desinfecção da roupa é () térmico e/ou ()químico			
Responsável pela unidade			
Categoria profissional: _____			
Dimensões			
Área física total da unidade (m2): _____			
Área suja ou contaminada (receção, separação e lavagem):			
Área limpa (centrifugação, secagem, calandragem e dobragem):			
Área da roupa (armazenagem e distribuição):			
Recursos humanos			
Equipamentos			
Máquinas de lavar roupa: _____			
Capacidade: _____			
Máquinas de secar roupa: _____			
Capacidade da máquina de secar roupa: _____			
Calandras: _____			
Ferros elétricos: _____			
Rotina organizacional	Sim	Não	NA
As rotinas são impressas e afixadas no local de trabalho?			
Há registo diário do processamento da roupa?			
Há registo diário de ocorrências?			
Há escala de serviço?			
Há programa de manutenção preventiva de equipamentos?			
Há sistema de controlo de compras?			
Há manuais para cada tipo de equipamentos?			
Programação físico-funcional	Sim	Não	NA
A lavandaria está próxima do sistema de geração de vapor e de ar comprimido?			
Há separação total entre as áreas de roupas limpas da área de roupas sujas?			
As dimensões das diversas áreas são compatíveis com as atividades realizadas?			

Há depósito de material de limpeza exclusivo para a área suja?			
Existe depósito de material de limpeza?			
Existe depósito de produtos utilizados no processo de lavagem de roupas?			
O piso é revestido de material liso, impermeável, antiderrapante, resistente aos produtos de limpeza e desinfetantes?			
As paredes são revestidas de material liso, impermeável, antiderrapante, resistente aos produtos de limpeza e desinfetantes?			
Condições de iluminação, ventilação, exaustão, instalações elétricas e de combate a incêndio	Sim	Não	NA
A iluminação, natural ou artificial, é adequada para a realização das atividades com segurança?			
O pé direito e o dimensionamento das janelas estão compatíveis com a área?			
É feita a substituição das lâmpadas queimadas?			
O sistema de ventilação adotado na unidade proporciona um ambiente de trabalho adequado?			
As tubulações apresentam isolamento?			
O sistema de exaustão da área contaminada e o da limpa são independentes?			
A saída de ar da lavanderia não contamina os serviços adjacentes?			
Existe fiação exposta ou de fios danificados?			
Os equipamentos de proteção e combate ao fogo estão em locais de fácil acesso e sinalizados?			
As funcionárias tiveram formação de combate ao fogo?			
A saída de emergência está claramente sinalizada e desobstruída?			
Equipamentos existentes na lavanderia	Sim	Não	NA
Existe espaço entre os equipamentos e a parede para possibilitar o serviço de limpeza e de manutenção?			

Existem disjuntores, fusíveis, relés térmicos para as instalações em que estes equipamentos estão conectados?			
Os circuitos elétricos estão identificados, de modo a facilitar o manuseio?			
Há sinais de operação anormal de equipamentos?			
Há registo de manutenção (preventiva e corretiva) dos equipamentos?			
Máquinas de lavar roupa	Sim	Não	NA
Apresentam dispositivos automáticos, em funcionamento, que impeça a abertura das duas portas simultaneamente?			
As máquinas são dotadas de dispositivo, em funcionamento, que impeça a realização de operações simultâneas?			
São dotadas de dispositivo (em funcionamento) que impeça a abertura da máquina em operação?			
Os tambores internos são de aço inoxidável?			
Estão em boas condições de uso?			
São dotadas dos seguintes equipamentos, em funcionamento? - termómetro - termostato - cronómetro - temporizadores para os equipamentos automatizados - registo de fecho rápido - entrada de água controlada por nível automático			
Máquina de secar	Sim	Não	NA
São providas de sistema de exaustão individual?			
Equipadas com retentores de fiapos, trocados com a frequência necessária?			
Os tambores internos são de aço inoxidável?			
Os tambores internos estão em bom estado de conservação?			
Estão em boas condições de uso?			
Calandras	Sim	Não	NA

São providas de sistema de exaustão individual?			
Coifas em funcionamento?			
O revestimento dos rolos das calandras está em bom estado de conservação?			
Existe um anteparo para evitar a queda de roupas no chão?			
Ferro elétrico	Sim	Não	NA
Estão em boas condições de uso?			
Balança	Sim	Não	NA
É do tipo plataforma para a pesagem da roupa?			
Estão em boas condições de uso?			
Carrinhos	Sim	Não	NA
São de material impermeável, lavável?			
São dotados de tampa?			
São exclusivos para o transporte de roupa limpa e de roupa suja?			
Recursos humanos	Sim	Não	NA
As funcionárias são apenas desta secção?			
As funcionárias receberam formação nos seguintes assuntos: Noções gerais sobre o processamento de roupas de estabelecimentos assistenciais de saúde? Data __/__/__ Técnicas de recolha, acondicionamento e transporte de roupas sujas? Data __/__/__ Procedimentos de lavagem, secagem e reparos de roupas? Data __/__/__ Utilização de EPI's e normas de segurança? Data __/__/__ Noções de limpeza de artigos e superfícies em lavanderia? Data __/__/__ Primeiros socorros e reanimação cardiorrespiratória? Data __/__/__			
As funcionárias utilizam as EPI's recomendadas?			
Os uniformes das funcionárias estão limpos?			
As funcionárias utilizam adornos (anéis, brincos, pulseiras, etc)?			

As funcionárias estão satisfeitas com o local, condições de trabalho e atenção fornecida por parte dos superiores?			
Processo / Resultados	Sim	Não	NA
A desinfecção da roupa é: Desinfecção térmica – temperatura de 85 a 95°C por 15 minutos? Compostos clorados (5 a 10 min) à temperatura de 35°C e pH 9?			
Há padronização nos tipos de lavagens?			
Há padronização de produtos, de temperatura e de tempo de exposição (ao produto, à temperatura e ao pH) para as diversas etapas das lavagens?			
Os produtos utilizados estão dentro do prazo de validade?			
O manuseio da roupa suja é feito com o mínimo de agitação possível?			
A roupa suja é devidamente separada por categorias?			
É respeitada a capacidade dos equipamentos?			
As roupas limpas são transportadas em cestos/carrinhos exclusivos para o efeito?			
A lavandaria é limpa diariamente?			
O armazenamento das roupas limpas é feito em armários fechados?			
Os armários onde são guardadas as roupas limpas são limpos quando é feita a limpeza terminal da unidade?			
É feito o stock e da durabilidade da roupa?			
Existem registos do stock e da durabilidade da roupa?			
É feito o controlo das pragas?			
Capacidade operacional compatível com a capacidade instalada?			
Saúde do trabalhador	Sim	Não	NA
Existe registo de HSST?			
Existem riscos adicionais para as funcionárias, como por exemplo, calor excessivo, ruído excessivo, iluminação insuficiente, produtos químicos e humidade excessivos?			

Existe programa de prevenção de riscos ambientais (mapa de risco)?			
Os reparos em instalações elétricas são feitos por pessoal especializado?			
Há formação em primeiros socorros?			
As funcionárias estão satisfeitas com as condições de trabalho e comprometidas com os resultados?			

Recomendações / sugestões

Local e data: _____

Assinatura: _____

Nome legível: _____

Cargo/função: _____

Anexo F – Respostas aos questionários aplicados às funcionárias da lavanderia

A – Questionário de avaliação da gestão da manutenção da lavanderia do CSPSJFS

Questões	Resposta		
	Sim	Não	NSI
Já alterou a sua rotina por falta de água ou eletricidade?	6	4	0
Existem ações imediatas para reparar avarias?	1	9	0
Recebe informações sobre a localização exata das ocorrências?	6	3	1
A ocorrência é caracterizada adequadamente?	7	1	2
Existem materiais para tratar as ocorrências?	4	1	5
Existem ferramentas de trabalho adequadas?	3	2	5
Há um responsável da manutenção?	7	3	0
Existe manutenção preventiva das instalações e máquinas?	5	1	5

Tabela 1 - Resposta ao ponto A do questionário

B – Inspeção da lavanderia: processamento de roupas

Rotina organizacional	Sim	Não	NA
As rotinas são impressas e afixadas no local de trabalho?	9	0	0
Há registo diário do processamento da roupa?	9	0	0
Há registo diário de ocorrências?	10	0	0
Há escala de serviço?	10	0	0
Há programa de manutenção preventiva de equipamentos?	1	1	5
Há sistema de controlo de compras?	2	2	3
Há manuais para cada tipo de equipamentos?	8	1	0
Programação físico-funcional	Sim	Não	NA
A lavanderia está próxima do sistema de geração de vapor e de ar comprimido?	2	2	2
Há separação total entre as áreas de roupas limpas da área de roupas sujas?	10	0	0
As dimensões das diversas áreas são compatíveis com as atividades realizadas?	3	2	3
Há depósito de material de limpeza exclusivo para a área suja?	5	2	2

Existe depósito de material de limpeza?	8	0	0
Existe depósito de produtos utilizados no processo de lavagem de roupas?	8	0	1
O piso é revestido de material liso, impermeável, antiderrapante, resistente aos produtos de limpeza e desinfetantes?	8	2	0
As paredes são revestidas de material liso, impermeável, antiderrapante, resistente aos produtos de limpeza e desinfetantes?	6	0	2
Condições de iluminação, ventilação, exaustão, instalações elétricas e de combate a incêndio	Sim	Não	NA
A iluminação, natural ou artificial, é adequada para a realização das atividades com segurança?	9	1	0
O pé direito e o dimensionamento das janelas estão compatíveis com a área?	6	2	0
É feita a substituição das lâmpadas queimadas?	8	2	0
O sistema de ventilação adotado na unidade proporciona um ambiente de trabalho adequado?	8	0	0
As tubulações apresentam isolamento?	4	2	2
O sistema de exaustão da área contaminada e o da limpa são independentes?	5	3	1
A saída de ar da lavanderia não contamina os serviços adjacentes?	0	9	0
Existe fiação exposta ou de fios danificados?	2	7	0
Os equipamentos de proteção e combate ao fogo estão em locais de fácil acesso e sinalizados?	8	2	0
As funcionárias tiveram formação de combate ao fogo?	0	8	0
A saída de emergência está claramente sinalizada e desobstruída?	10	0	0
Equipamentos existentes na lavanderia	Sim	Não	NA

Existe espaço entre os equipamentos e a parede para possibilitar o serviço de limpeza e de manutenção?	10	0	0
Existem disjuntores, fusíveis, relés térmicos para as instalações em que estes equipamentos estão conectados?	6	1	0
Os circuitos elétricos estão identificados, de modo a facilitar o manuseio?	7	0	0
Há sinais de operação anormal de equipamentos?	4	5	0
Há registo de manutenção (preventiva e corretiva) dos equipamentos?	4	1	4
Máquinas de lavar roupa	Sim	Não	NA
Apresentam dispositivos automáticos, em funcionamento, que impeça a abertura das duas portas simultaneamente?	5	2	0
As máquinas são dotadas de dispositivo, em funcionamento, que impeça a realização de operações simultâneas?	3	4	0
São dotadas de dispositivo (em funcionamento) que impeça a abertura da máquina em operação?	7	2	0
Os tambores internos são de aço inoxidável?	7	0	0
Estão em boas condições de uso?	9	0	0
São dotadas dos seguintes equipamentos, em funcionamento? - termómetro - termostato - cronómetro - temporizadores para os equipamentos automatizados - registo de fecho rápido - entrada de água controlada por nível automático	7	0	0
Máquina de secar	Sim	Não	NA
São providas de sistema de exaustão individual?	3	0	0
Equipadas com retentores de fiapos, trocados com a frequência necessária?	8	0	0
Os tambores internos são de aço inoxidável?	9	0	0
Os tambores internos estão em bom estado de conservação?	9	0	0

Estão em boas condições de uso?	9	0	0
Calandras	Sim	Não	NA
São providas de sistema de exaustão individual?	5	1	2
Coifas em funcionamento?	2	0	4
O revestimento dos rolos das calandras está em bom estado de conservação?	5	3	0
Existe um anteparo para evitar a queda de roupas no chão?	5	4	0
Ferro elétrico	Sim	Não	NA
Estão em boas condições de uso?	10		
Balança	Sim	Não	NA
É do tipo plataforma para a pesagem da roupa?	-	-	-
Estão em boas condições de uso?	-	-	-
Carrinhos	Sim	Não	NA
São de material impermeável, lavável?	10	0	0
São dotados de tampa?	0	9	1
São exclusivos para o transporte de roupa limpa e de roupa suja?	10	0	0
Recursos humanos	Sim	Não	NA
As funcionárias são apenas desta secção?	0	10	0
As funcionárias receberam formação nos seguintes assuntos: Noções gerais sobre o processamento de roupas de estabelecimentos assistenciais de saúde? Data __/__/__ Técnicas de recolha, acondicionamento e transporte de roupas sujas? Data __/__/__ Procedimentos de lavagem, secagem e reparos de roupas? Data __/__/__ Utilização de EPI's e normas de segurança? Data __/__/__ Noções de limpeza de artigos e superfícies em lavandaria? Data __/__/__ Primeiros socorros e reanimação cardiopulmonar? Data __/__/__	1	1	3

As funcionárias utilizam as EPI's recomendadas?	3	0	0
Os uniformes das funcionárias estão limpos?	9	0	0
As funcionárias utilizam adornos (anéis, brincos, pulseiras, etc)?	3	2	0
As funcionárias estão satisfeitas com o local, condições de trabalho e atenção fornecida por parte dos superiores?	1	5	0
Processo / Resultados	Sim	Não	NA
A desinfecção da roupa é: Desinfecção térmica – temperatura de 85 a 95°C por 15 minutos? Compostos clorados (5 a 10 min) à temperatura de 35°C e pH 9?	4	0	4
Há padronização nos tipos de lavagens?	5	0	3
Há padronização de produtos, de temperatura e de tempo de exposição (ao produto, à temperatura e ao pH) para as diversas etapas das lavagens?	5		3
Os produtos utilizados estão dentro do prazo de validade?	9	0	0
O manuseio da roupa suja é feito com o mínimo de agitação possível?	8	0	0
A roupa suja é devidamente separada por categorias?	9	0	0
É respeitada a capacidade dos equipamentos?	8	0	0
As roupas limpas são transportadas em cestos/carrinhos exclusivos para o efeito?	10	0	0
A lavanderia é limpa diariamente?	7	3	0
O armazenamento das roupas limpas é feito em armários fechados?	2	7	0
Os armários onde são guardadas as roupas limpas são limpos quando é feita a limpeza terminal da unidade?	3	3	2
É feito o stock e da durabilidade da roupa?	4	2	2
Existem registos do stock e da durabilidade da roupa?	4	4	0
É feito o controlo das pragas?	7	1	1

Capacidade operacional compatível com a capacidade instalada?	3	4	0
Saúde do trabalhador	Sim	Não	NA
Existe registo de HSST?	1	0	0
Existem riscos adicionais para as funcionárias, como por exemplo, calor excessivo, ruído excessivo, iluminação insuficiente, produtos químicos e humidade excessivos?	1	8	0
Existe programa de prevenção de riscos ambientais (mapa de risco)?	1	7	0
Os reparos em instalações elétricas são feitos por pessoal especializado?	6	3	0
Há formação em primeiros socorros?	7	2	0
As funcionárias estão satisfeitas com as condições de trabalho e comprometidas com os resultados?	3	4	0

Tabela 2 - Inspeção da lavandaria: processamento de roupas

Anexo G – Plano de Formação

Plano de Formação

1. Organização Interna

Designação do Departamento	Nome do Responsável	N.º de Chefias Intermédias/nomes	N.º de Colaboradores sob supervisão	N.º Total de Elementos
Lavandaria		1	13	14

Níveis de Formação (CE):

Habilidades	N.º de quem sabe ler e escrever	1.º Ciclo	2.º Ciclo	3.º Ciclo	Secundário	Formação Superior
N.º de Pessoas						

2. Caracterização da Sinistralidade Laboral

N.º de Acidentes	2015		2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Gestores						
Pessoal da lavandaria						
Outros						
TOTAL						

3. Outros Dados Sobre a Empresa

Pontos fracos da empresa - principais obstáculos (relacionados com o fator humano) ao bom desenvolvimento dos serviços de lavandaria

Principais ameaças do meio externo (ex: forte concorrência, preços competitivos, qualidade dos serviços,...)

4. Objetivos a Atingir com a Formação

Quais são os objetivos da organização a curto prazo

Quais são os objetivos da organização a médio/longo prazo

Formação por Departamento / Objetivos a atingir:

Departamento	Motivo	Indicadores precisos (objetivos a atingir)
Lavandaria	Otimizar custos	<ul style="list-style-type: none">- Otimizar custos.- Uniformizar os métodos e técnicas de serviço.- Identificar as funções do pessoal afeto à lavandaria/rouparia.- Identificar e calcular as quantidades dos diferentes tipos de roupa para o centro.- Planear e controlar as operações da secção da lavandaria/rouparia.

Formação Individual / Objetivos a atingir:

Departamento a que pertence	Nome	Cargo	Razões	Indicadores (objetivos a atingir)

Quais os prazos mais favoráveis para a execução da formação

Vão existir mudanças na organização do trabalho (alteração de postos de trabalho, criação de novos postos, extinção de postos de trabalho, etc.)

É necessário preparar ações de acolhimento e integração de novos colaboradores

Estão previstas promoções nos próximos 3 anos

Conceção

Criar e planear a ação de formação, com base nos resultados identificados no ponto anterior.

Do plano de formação constará:

- Objetivos da formação
- Áreas de formação prioritárias
- Calendário da atividade formativa
- Recursos necessários para a conceção da formação

Cronogramas das atividades formativas de 2018

		Calendarização					Formador	Recursos
Objetivo	Nome da Ação							
1) No final da ação as formandas deverão saber identificar as normas e procedimentos de higiene	Princípios de higiene e segurança na						Flávia Vieira	Sala de formação, computador, videoprojector, materiais pedagógicos Lavandaria

no manuseamento de máquina e roupas.	lavandaria/rouparia						
2)No final da ação as formandas deverão saber distribuir e organizar corretamente o serviço.	Técnicas de organização da secção de lavandaria/rouparia					Flávia Vieira	Sala de formação, computador, videoprojector, materiais pedagógicos Lavandaria
3)No final da ação as formandas deverão saber identificar os procedimentos do tratamento de roupas e dos diferentes tipos de nodoas.	Técnicas de organização da secção de lavandaria/rouparia					Flávia Vieira	Sala de formação, computador, videoprojector, materiais pedagógicos Lavandaria
4)No final da ação as formandas deverão saber preencher requisições e impressos de serviço, bem como, efetuar o inventário da roupa.	Técnicas de organização da secção de lavandaria/rouparia					Flávia Vieira	Sala de formação, computador, videoprojector, materiais pedagógicos Lavandaria
5)No final da ação as formandas deverão conhecer as regras básicas de higiene e segurança, bem como, os EPI's a usar na lavandaria/rouparia.	Técnicas de organização da secção de lavandaria/rouparia					Flávia Vieira	Sala de formação, computador, videoprojector, materiais pedagógicos Lavandaria

Ação de formação

Fase onde se procede à caracterização da formação. Inclui uma descrição dos objetivos específicos, conteúdos, métodos e técnicas pedagógicas, carga horária, cronograma e todos os documentos necessários ao desenvolvimento da formação.

Objetivos Específicos	Conteúdos	Métodos e técnicas	Carga horária	Cronograma
<p>Identificar as funções do pessoal afeto à lavandaria / roupa.</p> <p>Identificar e calcular as quantidades dos diferentes tipos de roupa para uma unidade hoteleira.</p> <p>Planear e controlar as operações da secção de lavandaria/rouparia.</p> <p>Definir as normas de comunicação da secção de lavandaria/rouparia com outros serviços.</p> <p>Identificar os EPI's utilizados na secção da lavandaria/rouparia.</p>	<p>Pessoal afeto à secção de lavandaria/rouparia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funções <p>Equipamento e material da secção de lavandaria/rouparia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produtos de limpeza - Máquinas de lavandaria e roupa <p>Organização da secção de lavandaria/rouparia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuição e organização do serviço (receção, tratamento e devolução de roupas) - Horário da secção - Procedimentos do tratamento de roupas - Procedimentos para tratamento dos diferentes tipos de nódoas 	<p>Método teórico/prático</p> <p>Método expositivo</p> <p>Método do prático</p>	10h	A definir

	<ul style="list-style-type: none"> - Requisições e Impressos de serviço - Aprovisionamento e inventário da roupa - Regras básicas de higiene e segurança 			
--	---	--	--	--

Pré-avaliação

Passado algum tempo da realização da ação deverá ser efetuada uma pré-avaliação dos resultados, averiguar se os objetivos antecipadamente definidos foram atingidos ou não.

Aplicar às formandas testes páticos simples, de modo a avaliar os resultados da formação.

Follow-up e acompanhamento

O objetivo desta fase é garantir que os conhecimentos adquiridos estão a ser aplicados no dia-a-dia, através da observação direta sobre as colaboradoras.

Aqui a formadora fará in loco a observação direta às aprendizagens e, no decorrer da formação avaliará o/as formandas.

Avaliação

Com base nos critérios estabelecidos na diagnóstico de necessidades, avaliar os resultados obtidos durante todo o processo formativo. Nesta fase elabora-se também um relatório com propostas de melhoria, a aplicar em ações futuras.

Relatório final realizado pela formadora, onde deverá especificar formanda por formanda a sua evolução ao longo da formação, as suas necessidades futuras e realizar uma comparação inicial e final.

Anexo H – Relatório de Avaliação



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S . J O Ã O d a F O Z d o S O U S A

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA LAVANDARIA

2018

Objetivos

- Orientar as funcionárias da lavandaria para o melhor desempenho das suas funções e padronização do serviço.
- Cooperar para a maior produtividade e redução dos custos operacionais da secção.
- Favorecer a melhoria do ambiente de trabalho, proporcionando maior segurança, conforto e satisfação, reduzindo a rotatividade desnecessária de pessoal.

Introdução

O presente relatório pretende ser um instrumento claro, simples, objetivo e ajustável à realidade do centro, de modo a bem atender suas necessidades específicas.

A lavandaria tem como objetivo transformar toda a roupa suja ou contaminada na instituição em roupa limpa.

O processamento das roupas abrange todas as etapas pelas quais as roupas passam, logo o seu tratamento deve ser o mais cuidadoso possível, de modo a que o seu retorno esteja em condições de uso.

Localização

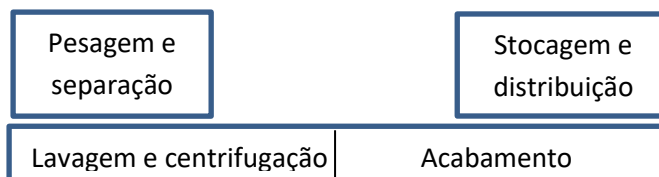
Neste caso a localização é adequada, pois está no piso térreo.

O seu formato possibilita o trabalho de processamento da roupa, pois segue um fluxo progressivo, evitando o cruzamento de circulações das atividades.

Aspetos físicos

Tal como já foi referido, a lavandaria está pensada corretamente, isto, facilita o serviço, bem como, evita contaminações cruzadas.

No caso, a lavandaria admite fluxo em forma de U, onde a precaução fundamental será evitar que a roupa suja se cruze com a limpa.



Fatores condicionantes do planeamento

Ao pensar construir a lavandaria, deve-se ter em conta fatores básicos, como, a necessidade de determinar a quantidade de roupa, peso e tipo de roupa a ser tratada.

Para tal há uma fórmula:

$$(N^{\circ} \text{ utentes} \times \text{kg/utente/dia} \times 7 \text{ dias}) / \text{Jornada de trabalho por semana} = \text{kg/dia}$$

Neste caso, varia o nº de utentes, pois em determinados dias da semana recebem roupa do serviço de apoio domiciliário.

Assim, a organização semanal do trabalho é fundamental na estimativa da capacidade da lavandaria, já que o consumo contínuo de roupas acarreta, após dias não trabalhados, um aumento de peças de roupa a serem lavadas.

O correto funcionamento da lavandaria deve ser organizado de modo a ser compatível com as instalações e funcionárias disponíveis.

Equipamento, Material e Instalações

A lavandaria exige a instalação de equipamentos e a utilização de materiais diversos.

A previsão, a instalação, a conservação ou manutenção dos equipamentos e do material são fatores de capital importância para a implantação e funcionamento eficiente de uma lavandaria.

Equipamento

É o conjunto de máquinas e aparelhos que constam da instalação da lavandaria, sem os quais se torna impossível seu funcionamento.

Equipamento da lavanderia

- Carros para separação da roupa suja
- Máquinas de lavar roupa
- Calandra
- Máquina de secar roupa
- Ferro elétrico
- Máquina de costura
- Carros de transporte da roupa limpa

Material permanente e de consumo

Para o efetivo funcionamento da lavandaria é indispensável uma programação das necessidades de material de consumo e permanente, visando o desenvolvimento regular das diversas atividades e o desempenho eficiente do pessoal em serviço.

Relação do material

- Roupa;
- Produtos de lavagem:
- Detergentes;
- Sabões;
- Branqueadores;
- Acidulantes;
- Amaciantes;
- Mesas tipo escrivaninha;
- Estantes com prateleiras;
- Extintor de incêndio;
- Marcador de roupa;
- Quadro de aviso;
- Telefone;

Roupa

Quantificação da roupa

A quantidade de roupa necessária no centro varia de 1 a 2 mudas, dependendo de cinco fatores:

- Sistema de distribuição e controle utilizado;
- Stock da roupa;
- Regime de trabalho da lavandaria;
- Horário de funcionamento da lavandaria;
- Frequência de troca.

Para um correto funcionamento da lavandaria e tendo em conta os fatores anteriores, aquando da receção da roupa na lavandaria deve ser feito um registo da mesma, principalmente da roupa dos utentes e da roupa exterior.

Distribuição

Além do stock existente para as reposições, essas mudas ficam assim distribuídas:

- Reposição diária nos arrumos dos pisos

Padronização

A padronização da roupa é necessária para facilitar e reduzir os custos da sua operacionalização e/ou processamento.

A padronização abrange o modelo da peça, tipo de tecido e cor.

Cor - a roupa utilizada no centro é preferencialmente branca, para facilitar a lavagem e desinfeção, existe também roupa diversa que requer outros tipos de cuidados.

Produtos de lavagem

Os produtos representam a parte química da lavandaria, sendo os mais comuns:

- Detergentes;
- Sabões;
- Branqueadores ou alvejantes;
- Acidulantes.

O fornecedor oferece, junto ao produto, a orientação para o seu melhor uso, no entanto, o utilizado no centro é o uso de doseadores automáticos assim, evitam-se desperdícios.

Operacionalização

A operacionalização eficiente da lavanderia depende de alguns fatores precedentes desta fase, como por exemplo uma boa organização, uma chefia competente, um programa efetivo de formação no serviço.

A operacionalização da lavanderia abrange todo o circuito da roupa, desde a sua utilização nas diversas unidades do centro, passando pela recolha da roupa, até à sua redistribuição após o processamento.

A utilização correta da roupa contribui para a conservação dos tecidos, para o conforto do usuário e para a redução dos gastos.

Processamento da roupa na área suja

Recolha - A recolha é feita de manhã nos pisos, aquando da limpeza dos quartos, dos banho e mudanças de roupa aos utentes.

Durante a operação de recolha, as funcionárias devem usar luvas.

A roupa suja deve ser colocada direta e imediatamente no carro de transporte.

Os carros utilizados na remoção da roupa suja nunca devem ser utilizados para o transporte de roupa limpa. Igualmente, deve ser evitado o cruzamento da roupa suja com a limpa.

O percurso da roupa suja não deve ser simultâneo com o da roupa limpa ou com comida.

Terminada a recolha nas unidades, a roupa suja é transportada à lavanderia.

Receção - Na área de receção, a roupa é retirada do carro de recolha de modo a ser separada.

A boa lavagem começa na separação da roupa suja, que será classificada segundo o grau de sujidade, tipo de tecido e cor.

Essa classificação, realizada durante a separação, tem a finalidade de:

- Agrupar a roupa que pode ser lavada em conjunto;
- Agrupar a roupa que terá o mesmo acabamento.

Na separação, é indispensável que todas as peças de roupa sejam cuidadosamente abertas, para a retirada de objetos, de modo a evitar que estes entrem no processo de lavagem, causando danos às máquinas e ao próprio processo.

Aquando da separação as funcionárias devem ter o cuidado de colocar a roupa nos respetivos carrinhos da seguinte forma:

- Lençóis e colchas
- Turcos e babetes
- Roupas escuras dos utentes
- Roupa interior
- Roupas brancas dos utentes
- Outras

Aquando da chegada da roupa que vem do exterior, o processo de separação deve ser igual ao anterior.

Lavagem - é o processo que consiste na eliminação da sujidade da roupa, deixando-a com aspeto e cheiro agradáveis, nível bacteriológico reduzido ao mínimo e confortável para o uso.

O processo de lavagem propriamente dito é realizado na área suja.

O ciclo a ser empregado depende do grau de sujidade, do tipo de tecido da roupa, assim como do tipo de equipamento e dos produtos utilizados.

A lavagem deve ser de acordo com a separação da roupa de modo a evitar danificação da mesma.

Processo de lavagem de roupa com sujidade leve e pesada.

Este processo deve ser de acordo com as características da roupa e os programas indicados nas instruções de lavagem já utilizados.

Terminadas as operações de receção, separação e lavagem, toda área suja deve ser lavada.

Métodos e técnicas de lavagem

Os princípios de lavagem da roupa pouco se têm modificado, já as máquinas de lavar passaram por uma grande evolução, acompanhando o avanço tecnológico.

Os métodos e técnicas de lavagem da roupa, geralmente, associam alguns princípios para melhor alcançar o seu objetivo.

Os princípios associados no processo de lavagem são de ordem física (mecânica, temperatura e tempo) e química (detergente, acidulação, amaciamento, desinfecção).

Estes métodos e técnicas como já referido são os já utilizados.

Processamento da roupa na área limpa

Terminada a operação ou ciclo de lavagem, a roupa passa por um processo que consta das seguintes operações:

a) Calandragem - é a operação que seca e passa ao mesmo tempo as peças de roupa lisa (para uma melhor utilização é conveniente fazer uma leve secagem na máquina de secar) (lençóis, colchas leves, fronhas, toalhas de pano e guardanapos de pano). Após o aquecimento, a calandra deve ser operada continuamente, em determinado período, para evitar desperdício de energia.

São necessários dois operadores para colocar a roupa molhada e dois para retirar e dobrar a roupa seca ao mesmo tempo.

Ao se retirar a roupa, faz-se uma seleção das peças danificadas, que deverão se encaminhadas à costura para reparo ou baixa.

b) Secagem na máquina de secar - roupas como colchas pesadas, tecido felpudo, roupa de vestir (adultos e crianças), cobertores.

Depois de secar, a roupa é retirada da máquina de secar e colocada em carros-cestos apropriados, sendo selecionada, dobrada e encaminhada à rouparia para repouso. Na seleção, a roupa danificada vai para a costuraria para conserto ou baixa.

c) Passagem a ferro - usada para a roupa que não pode ir à calandra.

Processamento na rouparia

A rouparia é um elemento da área física, complementar à área limpa, e centraliza o movimento de toda roupa do centro. A centralização num único local permite um controle eficiente da roupa limpa, do stock e a sua distribuição adequada, em quantidade e qualidade, às diversas secções do centro. É na rouparia que se faz a stocagem (repouso) da roupa, distribuição e costura, incluindo consertos, baixa e reaproveitamento.

a) Stocagem - mantém para reposição e emergência, tanto roupa em rotatividade como em estoque de reserva.

b) Distribuição de roupa limpa – A roupa das camas e turcos é enviada para a despensa anexa aos quartos.

A roupa dos utentes internos é distribuída pelos respetivos quartos, já a dos utentes externos é separada em cestos e transportada para os mesmos.

c) Costura – as peças de roupa danificadas, aproveitáveis, são reparadas e recolocadas em uso. O conserto precoce amplia a vida útil da roupa.

As peças danificadas não aproveitáveis recebem baixa no estoque, porém algumas podem ser transformadas noutras peças úteis.

Pessoal

O pessoal representa cerca de 60% dos custos da lavandaria.

Para um desempenho satisfatório do trabalho, todo pessoal da lavandaria deve ter um nível de instrução básica que lhe permita interpretar e executar perfeitamente as rotinas, técnicas e controle das máquinas, bem como fazer registos precisos, considerando a sua importância para a análise dos resultados.

Hierarquicamente, a primeira função na administração de pessoal é representada pela chefia.

A lavandaria deveria ter duas pessoas fixas e com horário de trabalho de pelo menos 6 dias por semana. Não sendo possível, todas as funcionárias da lavandaria devem proceder de igual forma em relação ao procedimento de serviço.

Resumo da organização do serviço na lavandaria

Procedimentos de serviço

Recolha da roupa nos pisos e no exterior

Receção da roupa e registo

Separação da roupa (por cor e tipo)

Lavagem

Registos das lavagens

Secagem

Calandragem ou ferro

Separação por destino

Distribuição

Limpeza e arrumação dos equipamentos, utensílios e espaço físico (Não esquecer limpar diariamente o filtro da secadora e mensalmente o da calandra).

Triagem da Roupa

Correto
<ul style="list-style-type: none">• Separar a roupa para recipientes identificados.• Manter a roupa limpa afastada da roupa suja e evitar o contacto com pavimentos, paredes ou carros sujos.

Incorreto
<ul style="list-style-type: none">• Não colocar a roupa no pavimento.• Usar sempre recipientes/carros.• Não arrastar roupa pelo pavimento.

Lavagem da roupa

Correto
<ul style="list-style-type: none">• Carregar a máquina com o peso/número de artigos corretos.• Selecionar o processo de lavagem correto.• Usar um carro para transportar a roupa dentro da lavandaria.

Incorreto
<ul style="list-style-type: none">• Não carregar a máquina com roupa a mais nem com roupa a menos.• Não alterar o ciclo de lavagem; pode provocar maus resultados.• Não parar o ciclo de lavagem; poderá provocar danos na roupa.

Secagem da roupa

Correto
<ul style="list-style-type: none">• Carregar a máquina com o peso/número de artigos corretos.• Selecionar a opção "cooldown" quando secar artigos com poliéster/poli-algodão.• Separar a roupa com nódoas ou deteriorada.

Incorreto
<ul style="list-style-type: none">• Não secar em excesso; originará roupa enrugada e áspera.• Não deixar roupa no secador depois de terminado o ciclo.• Não deixar roupa lavada molhada de um dia para o outro.

Verificações diárias

- Verificar o nível de produto nas bilhas.
- Esperar até ao fim da lavagem antes de desligar o equipamento.
- Remover o algodão dos filtros das secadoras.
- Limpar todos os equipamentos, carros, mesas e pavimento.

Atenção:

- Ao manusear produtos químicos:
- usar óculos e luvas de proteção
- não misturar produtos químicos
- não fumar



Óculos de
proteção



Luvas de
proteção

© Simetize